

۲۱ راز موفقیت در زمان اوج بحران‌های زندگی

CRUNCH POINT

The 21 Secrets to succeeding When It Matters Most

مدیریت بحران

برایان تریسی

مترجم: فاطمه سادات صادقی

BRIAN TRACY

مدیریت بحران

۲۱ راز دستیابی به موفقیت، در زمان اوج بحرانهای زندگی

نویسنده: برایان تریسی

مترجم: فاطمه سادات صادقی

سرشناسه : تریسی، برایان، ۱۹۴۴ - م.
Tracy, Brian
عنوان و نام پدیدآور : مدیریت بحران: ۲۱ راز دستیابی به موفقیت در زمان اوج بحرانهای زندگی/ نویسنده برایان تریسی؛ مترجم فاطمه‌سادات صادقی.
مشخصات نشر : قم: پدیده دانش، ۱۳۸۹.
مشخصات ظاهری : ۱۷۶ ص.
شابک : ۸-۰۳-۶۰۵۲-۶۰۰-۹۷۸ ؛ (چاپ دوم)
وضعیت فهرست نویسی : فیپا
یادداشت : عنوان اصلی: Crunch point : the 21 secrets to succeeding when it matters most .
یادداشت : کتاب حاضر تحت عنوان " چطور با شرایط بحرانی مقابله کنیم؟: ۲۱ راز موفقیت در شرایط حساس " در سال ۱۳۸۶ توسط راشین منتشر شده است.
موضوع : موفقیت در کسب و کار
موضوع : کارآفرینی
شناسه افزوده : صادقی، فاطمه‌سادات، ۱۳۵۷ - ، مترجم
رده بندی کنگره : الف۱۳۸۹ ۶ج۴ت/HF۵۳۸۶
رده بندی دیویی : ۶۵۸/۴۰۹
شماره کتابشناسی ملی : ۲۱۵۲۶۶۴

آدرس: **قم، خیابان معلم، بلوار سمیه، کوی ۱۸، فرعی دوم، پلاک ۲۶**
تلفن: **۷۷۳۴۶۳۷** تلفکس: **۷۷۳۶۸۹۰** همراه: **۰۹۱۹۲۵۲۳۶۷۵، ۰۹۱۹۶۶۴۰۴۸۴**

نام کتاب: **مدیریت بحران**

نویسنده: **برایان تریسی**

مترجم: **فاطمه‌سادات صادقی**

ناشر: **انتشارات پدیده‌دانش**

ناشرین همکار: **تحسین، آسمان‌علم، آخرین‌وصی**

نوبت چاپ: **سوم / ۱۳۹۰**

چاپخانه: **واصف**

شمارگان: **۳۰۰۰**

قیمت: **۳۲۰۰ تومان**

شابک: **۸-۰۳-۶۰۵۲-۶۰۰-۹۷۸**

فهرست مطالب

درباره نویسنده

توجه به این نکته چندان اهمیتی ندارد که در انجام کارهای روزمره‌تان، اداری، امورکاری و حرفه‌یی‌تان و یا زندگی‌تان تا چه اندازه مهارت دارید. زیرا امکان بروز بحران در هر لحظه از زندگی وجود دارد، و مشکلات غیرمترقبه می‌توانند به بلاها و مصیبتهای تمام عیاری تبدیل شوند. به همین خاطر است که شما به بررسی فرایندهای لحظه لحظه برای عمل نیاز دارید. لحظه‌ی عمل و اجرای فعالیت برای به کنترل درآوردن مسائل و مشکلات در زمانی که دانش و مهارت کافی برای غلبه بر آنها ندارید تجربه می‌شود. برایان تریسی که یکی از برجسته‌ترین متخصصان در زمینه موفقیت شخصی و شغلی است، در این کتاب توانسته روشها و اقدامات قدرتمندانه‌ای ارائه نماید تا به شما کمک کند بر آنچه که بیشترین اهمیت و ارزش را دارد متمرکز شوید و حتی در اوضاع و شرایطی که بسیاری از مردم در آن ناتوانند همواره بر قله‌ی افتخار بدرخشید. در زندگی فردی و شغلی، کارها به ندرت طبق برنامه‌ریزی پیش می‌رود حتی این امکان نیز وجود دارد که شاید شما نحوه‌ی عبور از بحرانهای کوچک را بدانید.

اما آیا می‌دانید با بحرانهای بزرگ و بحرانهایی که توانایی از کنترل خارج کردن زندگی شخصی‌تان را دارند، چگونه باید مقابله نمایید؟

لحظات بحرانی مجموعه‌یی از راهکارهای تجربه شده، عملی و قابل کاربرد را ارائه می‌دهند که به کمک آنها شما می‌توانید بر هر نوع مشکل، که چه در کار، زندگی شخصی و یا هر جای دیگری که بر سر راهتان قرار می‌گیرد غلبه کنید. برایان تریسی کارشناس موفق در این کتاب به بیان مختصر و مفید، انگیزه، راهکارها و اعتماد به نفس کافی برای حل و فصل تمام و کمال مشکلات و مسائل بحرانی پرداخته است.

لحظه‌ی بحران بیست و یک روش اثبات شده‌ی تریسی را بیان می‌کند.

بیست و یک روش برای:

- به دست گرفتن کنترل اوضاع و شرایط
- حفظ آرامش و قاطع بودن در یک بحران
- برقراری رابطه‌ی واضح، مستمر و مقتدرانه با افراد قابل اعتمادی که از مهارتهای ویژه رویارویی با شکست و موفقیتها برخوردار می‌باشند.
- شناسایی و از بین بردن تمامی موانع موجود بر سر راه حل مشکل ایجاد شده.
- مقابله‌ی هرچه مؤثرتر با مشکلات از راه برخورد حساب‌شده با آنها (اصولاً بسیاری از افراد در برخورد با مشکلات و موانع خود، احساسی وگاهی تصادفی عمل می‌کنند.)
- ایجاد جرأت و شهامت تزلزل‌ناپذیر و کسب اعتماد به نفس زیاد.
- ایجاد جریان گردش پولی، زمانی که بحران مالی بوجود آمده است.
- تمرکز و توجه کامل بر مشتریان، بدون اهمیت به اینکه اوضاع و شرایط تا چه اندازه مخاطره‌آمیز به نظر می‌رسد.
- متوقف کردن خسارات ناشی از صرفه‌جویی در وقت و هزینه و انرژی در بلندمدت.

هر فصل این کتاب مجموعه‌ای از تاکتیک‌ها و استراتژی‌هایی مناسب برای حل و فصل مشکل، به همراه اقدامات موفق همراه با چشم‌پوشی از اصل مشکل ارائه می‌دهد. گاهی اوقات حوادث و اتفاقات به گونه‌یی رقم می‌خورند که دانش، مهارت و اطلاعات انسان به انتها می‌رسد و دچار چالش می‌شود و این امور اجتناب‌ناپذیر است. مقابله با یک بحران هرگز امری ساده یا مطلوب نمی باشد. اما با استراتژی‌های جهانی مسئله که در لحظه‌ی بحران ارائه می‌شود، شما از اعتماد به نفس و مهارتهای لازم برای مواجه شدن با هر چیزی که بر سر راهتان قرار می‌گیرد برخوردار می‌شوید و از دیدگاه اطرافیان به شخصی تبدیل خواهید شد که قدرت و اراده‌ی زیادی در تحمل فشارها و مشکلات بحران برخوردار می‌باشد. برایان تریسی یکی از بهترین سخنرانان دنیا و یکی از مشاوران مهم در زمینه‌ی شخصی و شغلی محسوب می‌شود که در طی بیست و پنج سال گذشته بیش از دو میلیون نفر را آموزش داده است.

شرکت تجاری بین‌المللی برایان تریسی که در سن‌دیگو واقع شده است دارای اعضای وابسته در سراسر امریکا و سی و سه کشور دیگر است.

نخستین کتاب مدیریت بحران از دیدگاه نظرسنجان دیگر:

«سرانجام یک روز بحران به سراغ ما می‌آید. این امری به مراتب اجتناب‌ناپذیر خواهد بود. لحظه‌ی بحران به شما نشان می‌دهد که چگونه با آن مقابله کنید!

بهترین راهنما برای برخورد با بزرگترین چالش‌ها و بحرانهای زندگی ما، هرگز نمی‌توانند توصیه‌های عملی‌تر از برایان تریسی را ارائه دهد!»

"مارشال گلد اسمیت"

«در یک کتاب کوچک درسهایی از زندگی رهبران و مجریان جهان در طول قرنها برخورد با مشکلات و بحرانهای ناگهانی ارائه شده است و این امر بسیار شگفت‌انگیز می‌باشد که برایان تریسی توانسته است با ارائه بهترین راهبردهای تاثیرگذار، با توجه به حوادث قابل کنترل به واکنش‌های موفقیت‌آمیزی دست یابد.»

"هاروی مک‌کی"

«در زندگی و کار همواره بحرانهایی گریزناپذیر بوجود می‌آید که جزء آن دسته از عواملی می‌باشد که برایان تریسی در لحظه‌ی بحران از آن صحبت می‌کند. او در این کتاب توانسته همچون راهنمای هوشیاری شما را در پشت‌سر گذاشتن مشکلات ناگهانی هدایت کند.»

"کن بلانچارد"

«امروزه هیچ‌کس نمی‌تواند در امور کاری و اداری خود و یا در مدیریت بواسطه‌ی بروز بحرانها و مشکلات اجتماعی همچون یک متخصص رفتار و عمل کند.کتاب برایان تریسی توانسته مثل یک چراغ راهنمایی در محیط کاری نامطلوب و خطرناک عمل کند.»

"جی آبراهام"

«هرچیزی که ما را از پا در نیاورد قوی‌تر و منسجم‌ترمان می‌کند. این امکان وجود دارد که تحقق این امر موجب ایجاد یک طرح و برنامه‌ی اصلاحی برای کمک به رسیدن و دستیابی جایگاه برتر و مطمئن‌تر شود. این کتاب همان برنامه‌ریزی است که هیچ کارشناس خبره‌ای جز برایان تریسی نمی‌تواند در میان چالشهای شغلی و شخصی به موفقیتهای شما کمک کند.»

مقدمه

«موانع و بحرانهایی که در مقابل فعالیتهای آدمی قرار می‌گیرند همچون حصارهای ذهنی می‌باشد که همه‌ی آنها را می‌توان با اخذ یک تصمیم سازنده و دقیق از بین برد.»

(کلارنس بلیزر)[1]

به لحظه‌ی بحران خوش آمدید. این که چه کسی هستید و به چه کاری مشغول می‌باشید مهم نیست. زیرا هر شخصی یا مؤسسه‌ای با یک سری مشکلات و دشواریها هنگام بروز تغییرات غیرمنتظره مواجه می‌باشند که آرامش را از آنها سلب می‌کند و باید هرچه زودتر از پیش رو برداشته شوند. بر اساس تحقیقات انجام شده بسیاری از مشاغل هر چند ماه یکبار با یک سری بحرانها روبه‌رو می‌شوند که این بحرانها اگر به سرعت و با قوای فکری درست کنترل و برطرف نشوند براحتی قادرند بقای شرکت را به مخاطره بیاندازند. هر فردی نیز در طول زندگی‌اش هرچندماه یکبار با بحرانهای فردی، مالی و اقتصادی، خانوادگی و یا حتی ناراحتی‌های جسمانی مواجه می‌شود که این بحرانهای ایجاد شده می‌توانند تمرکز اعصاب او را برهم بزنند و او را از دستیابی به اهداف خود منحرف سازند. تنها از طریق روبه‌رو شدن با

1- Clarence Blasier

بحران‌هاست که شما به خود و دیگران نشان می‌دهید که نهاد و بنیانتان از چیست و به طور واقعی از چه اهداف و نقطه نظراتی برخوردار می‌باشید. یک فیلسوف یونانی در این مورد بیان کرده است که «شرایط هرگز هیچ انسانی را نمی‌سازد بلکه تنها او را به خود، حتی دیگران نشان می‌دهد.» این امکان نیز وجود دارد که بحران و چالشهای زندگی شما به صورت کاهش میزان فروش «داد و ستد» کاهش درآمد و گردش پولی اندکی ظاهر شود. حتی امکان دارد یکی از مشتریان اصلی خودتان را در انجام یک معامله بزرگ از دست بدهید. زمانی که شما در بخشی از کارتان تمام سرمایه و هزینه خودتان را از دست می‌دهید، این امکان وجود دارد که با هزینه و یا تغییرات غیرمنتظره‌ای مواجه شوید و حتی این احتمال نیز وجود دارد که افرادی در داخل یا خارج از شرکت و یا مؤسسه‌تان بی‌کفایت یا فریبکار از آب درآیند و شما تحت فریب و خیانت آنها قرار بگیرید. این اتفاقات غیرمترقبه ممکن است برای هرکسی رخ بدهد. هر لحظه از زندگی می‌تواند لحظه‌ی بحران باشد زیرا امکان دارد یکی از مشتریان خوب و بزرگ قبل از پرداخت بدهی‌اش به شما، ورشکست شود و شما را از لحاظ مالی دچار بحران اقتصادی کند. بانک به واسطه بدحسابی‌تان کاری می‌کند که اعتبار بانکی و پس‌اندازتان از بین برود. یا یکی از منابع عمده‌ی درآمد حاصل از فروش و یا وام امکان دارد برای همیشه قطع شود. حتی امکان دارد شما به طور غیرمنتظره از محل کار خود اخراج شوید و برای چند مدت بیکار و بی‌پول باشید. حتی امکان دارد از نظر خانوادگی، اقتصادی، سلامتی از یک سری بحرانهای غیر برنامه‌ریزی شده‌ای برخوردار شوید. در تمامی این موارد شما به یکباره خودتان را در برابر یک مانع می‌بینید. در یک لحظه‌ی بحرانی، جایی که

موفقیت مالی و عاطفی در زمره‌ای از ابهامات قرار می‌گیرد شما دستخوش نفوذ بحرانهایی شده‌اید که تنها با مدیریت و یک اندیشه‌ی درست می‌توانید از آن خلاص شوید.

بررسی بروز واکنش به چالشهای بحرانی

در بین سالهای ۱۹۴۳ تا ۱۹۶۱ «آرنولد توینبی[1]» یکی از تاریخ‌دانهای مشهور انگلیسی به تالیف مجموعه‌ی دوازده جلدی به نام «سیری در تاریخ» پرداخت که در آن فراز و فرود بیست و شش تمدنی را طی ۳۰۰۰ سال مورد ارزیابی قرار داد. بسیاری از یافته‌های تحقیق او در مورد چرخه زندگی حاکمان بود که توانسته بودند در برابر رکود و یا صعود جنایتهای اقتصادی شغلی بزرگ و کوچک و... واکنش‌های مفیدی از خودشان بروز دهند. درسها و تجربیاتی که از مطالعه‌ی این یافته‌ها به دست می‌آید بر مبنای تحقیقات، تئوری چالشها و واکنش‌های تاریخی است. او در میان این بررسیها متوجه شد که هر تمدن از یک قبیله‌ی کوچک یا گروهی از مردم سازماندهی شده بود که ناگهان با بحرانهایی از دنیای بیرون که اصولا گروهی از افراد تصاحب‌گر بودند روبه‌رو می‌شوند. در جنایت‌های شغلی و موارد مشابه آن معمولا رقبای متقاضی در بازار وجود دارد. «آرنولد توینبی» متوجه شد که برای بروز واکنش‌های تأثیرگذار به این دسته از تهدیدات خارجی حاکم (رهبر) اگر خواستار بقا و حفظ قبیله و یا گروه خود باشد، باید بدون هیچ تأملی آن را از نو سازماندهی و هدایت کند. اگر او تصمیمات درستی را اتخاذ می‌کرد قبیله‌اش به راحتی می‌توانست بر بحرانهای موجود پیروز شود و

1- Arnold Toynbee

دشمن را شکست دهد و برای ادامه‌ی پیشرفت خود قدرتمندانه‌تر عمل کند. اما در طول رشد و شکوفایی قبیله این امکان وجود داشت که با یک قبیله‌ی بزرگتر و سلطه‌جوتری مواجه شوند که می‌توانست یک چالش دیگر را خلق کند. تا وقتی که رهبر و قبیله برای مقابله با بحرانهای گریزناپذیر به راه خود ادامه می‌دادند بقا و شکوفایی‌شان نیز ادامه می‌یافت. با تداوم رشد و توسعه‌ی قبیله از طریق مقابله موفقیت‌آمیز با بحرانهای گریزناپذیر، حتی یک قبیله‌ی کوچک مثل مونگول‌ها، می‌توانست به یک سرزمین پهناوری با گنجینه‌های عظیم مردمی تبدیل شود.

بررسی رشد شخصیتی شما

اکنون آن چیزهایی که «توینبی» از چرخه‌ی زندگی تمدنها کسب نمود را شما هم می‌توانید در زندگی فردی و شغلی خود بکار بگیرید. درست در همان لحظه‌یی که شما کارتان را شروع می‌کنید، با یک سری مشکلات، سختیها و شکستهای موقت و انواع چالشهای بحرانی مواجه می‌شوید زیرا آنها هرگز تمام‌شدنی نمی‌باشند. مثلا هنوز مدت زمان زیادی از بروز یک مشکل نگذشته که با مشکل دیگری که اغلب می‌تواند بزرگتر و پیچیده‌تر باشد روبه‌رو می‌شوید. مشکلات و بحرانهای ناگهانی گاهی بخاطر ماهیت مبهمشان بی‌اختیار بوده و سرزده وارد زندگی‌تان می‌شوند. گاهی عواقب بدی هم به دنبال دارند بعلاوه آنها اجتناب‌ناپذیرند و هرگز نمی‌توان آنها را به طور کامل برطرف کرد.تنها بخشی از معادله‌ی بحران واکنش را می‌توانید تحت کنترل و تسلط خود درآورید که تمامی آنها به نوع واکنش و فراز و فرودهای زندگی شخصی و کارتان برمی‌گردد. زیرا واکنش شما تحت کنترل

شماست، به همین خاطر میزان توانمندی‌های شخصی‌تان تعیین‌کننده‌ی بقاء موفقیت، سلامتی و شادی شماست. از طریق واکنش‌های تأثیرگذار، شما می‌توانید بر بحرانهای گریزناپذیری که در زندگی‌تان با آنها مواجه هستید غلبه کنید. در تلاش برای یادگیری نوع واکنش‌دهی مؤثر، دانش، تجربه و پختگی خود می‌توانید بر رشد و توسعه‌ی فردی دست یابید. یک فیلسوف بزرگ آلمانی به نام «فردریک نیچه[1]» می‌گوید: «آنچه مرا نمی‌کشد، مرا قوی‌تر و منسجم‌تر می‌کند.»

نحوه مقابله با بحران

تنها چیزی که منجر می‌شود تا شما در شناخت استعداد واقعی خود در دستیابی به آنچه که توانایی‌اش را دارید کمک کند بروز اقدامات مؤثر در لحظات بحران و چالش‌انگیز است. تنها وسیله‌ی شما برای دست‌یابی به اهدافتان بروز واکنش‌های مؤثر در مقابل بحرانهای گریزناپذیر است که در زمره‌ی زندگی روزمره‌تان قرار دارد. شاه‌کلید، ایجاد عملکردهای مناسب در لحظات بحرانی در دست شماست به این منظور که در عوض مشکلات بر دستیابی به راه‌حلهایی تمرکز کنید. شما هرچه بیشتر به راه حلهای احتمالی و بهینه فکر کنید، راه‌حلهای بیشتری بدست خواهید آورد. قبل از بروز هر نوع مشکل به راه‌حلهایش فکر کنید. باید بدانید که می‌توانید، بسیار خلاق‌تر، متمرکز و مثبت‌اندیش‌تر باشید. هرچه بیشتر در ارتباط با اقدامات خاص که می‌توانید به عمل آورید بیاندیشید، بیشتر و بهتر تحت نفوذ و کنترل خواهید بود.از مهمترین خصوصیات و مدیریت مطلوب توانایی انجام اقداماتی است که برای از بین بردن یک بحران مناسب است. این طور می‌توان گفت: که

1- Friedrich Nietzsche

مدیریت توانایی حل انواع مسائل از جمله مشکلات عظیمی است که به طـور ناگهانی و غیرمنتظره خلق می‌شوند. موفقیت، توانایی حل هر مـشکل اسـت. سرشناس‌ترین و در عین حـال مهمتـرین افـراد در هـر زمینـه‌ای، از جملـه افرادی هستند که بیشتر از هرکس توانایی دارند تا از پس رفـع هـر مـشکلی که در زمینه‌ی کاری‌شان ایجاد می‌شود فائق آیند. بنده به عنوان نویـسنده‌ی این کتاب به شما این مژده را می‌دهم، هرچیزی که شما برای غلبه به مسائل و چالشهای زندگی خود نیـاز داریـد را بـا مطالعـه‌ی ایـن کتـاب بـه دسـت می‌آورید. چرا که جوهره‌ی مقابله با هر نوع بحران را در خودتان دارید و هیچ منشکلی در زندگی افراد وجود ندارد کـه نتواننـد بـا بهـره‌منـدی از هـوش و خلاقیت خود، آنها را حل و فصل نمایند و هیچ نوع گرفتاری وجود ندارد کـه افراد نتوانند با تمرکز و دقت عمیق، آنها را برطرف نمایند. هیچ‌گونـه چـالش یا مانعی وجود ندارد که افراد نتوانند با اراده و پشتکار کافی آنها را پشت سـر بگذارند. وظیفه‌ی هر فردی هنگام مواجه شدن با لحظات بحرانی رویارویی با چالش‌ها و بکارگیری کارکردهـای مـؤثر بـرای در پـیش گـرفتن حرکتهـای صعودی است. اکنون به بررسی بیشتر یک روش برای کمک به شما در رفـع لحظات بحرانی و حساس پرداخته‌ایـم تـا شـما بتوانیـد از بهتـرین اقـدامات کاربردی برای مقابله با آنها آگاه شوید.

> «برای کسب موفقیت و سربلندی در هر زمینه‌ای هیچ چیزی به اندازه بکارگیری پشتکار و استقامت وجود ندارد. چرا که این پشتکار است که موجب می‌شود تا آدمی بر هر چیزی غلبه کند.»
>
> *(جان دی راکفلر)*[1]

1- John D.Rockefeller

فصل اول

خونسرد باشید و خونسردانه عمل کنید

"هر شخصی که بخواهد با عوامل اثرگذار خارجی مقابله کند، باید ابتدا بتواند بر تمام هیجانات درونی خود تسلط یابد."

(بنیامین دیزریلی)[1]

همه‌ی شما از یک مغز شگفت‌انگیز با ۱۰۰ میلیارد سلول برخوردار می‌باشید که از همه‌ی ابر رایانه‌های قدرتمندی که تا به حال اختراع شده‌اند قدرتمندتر می‌باشد. ذهن شما قادر است تا در طول زندگی‌تان مجموعه‌های بزرگی از اطلاعات و اخبار را در خود ذخیره نماید و این توانایی را دارید تا از راه حافظه‌ی خود ظرف چند ثانیه به آنها دست پیدا کنید. شما از همه‌ی منابع هوشی و ذهنی مورد نیاز برای غلبه بر هر مشکلی که امکان دارد با آن روبه‌رو شوید، برخوردار می‌باشید.

علاوه بر این عوامل، افکارتان به قدری قدرتمندند که به راحتی می‌توانند شما را عصبانی، خوشحال، مثبت، منفی، هیجان‌زده و یا خونسرد سازند. زیرا افکار شما تعیین‌کننده‌ی عواطف و احساساتی می‌باشند که تجربه و احساس

1- Benjamin Dis Raeli

می‌کنید. اولین وظیفه‌ی شما کنترل افکار و احساسات درونی‌تان است تا به نوعی، نتوانید منحصر به فرد باشید و درست عمل کنید.

کنترل خودتان را سریعاً به دست بگیرید

بخاطر دارم که بر روی دیوار یکی از کلاسهای آموزشی‌ام عکسی چسبانده شده بود که یک شخص خیلی ناراحت و نگران را نشان می‌داد، روی آن نوشته شده بود: «زمانی که هیجان‌زده و گرفتارید در مسیرهای مدور و دایره‌ای شکل با سرعت بدوید و در حین دویدن جیغ بزنید.» البته این کاری است که متأسفانه اکثر افراد در زمان روبه‌رو شدن با بحران انجام می‌دهند که از دیدگاه من کاری بس اشتباه است.

زمانی که نتیجه‌ی انجام بعضی از کارها درست و رضایت‌بخش نیست و دستخوش یک‌سری اشتباهات قرار می‌گیرد بروز یک عکس‌العمل شدید به روش منفی، کاملاً طبیعی است. در این جور مواقع امکان دارد شما عصبانی، نگران و یا ترسیده باشید. این افکار پرتنش و احساسات منفی سریعا در قسمتهای اصلی مغز از جمله قشر مخ یعنی بخش تفکر مغز که برای آنالیز (تجزیه و تحلیل) و حل و فصل مشکلات و تصمیم‌گیری‌ها استفاده‌می‌شود را مختل می‌کند. به نوعی احساس سردرگمی می‌کنید.

اگر در لحظه‌ی بحران و چالش شما به طور هوشیارانه و بدون اتلاف وقت بتوانید کنترل ذهنی و حسی خودتان را به دست بگیرید، در حقیقت توانسته‌اید به صورت اتفاتی با بحران ایجاد شده مبارزه کنید. زمانی که در انجام بعضی از کارها با شکست مواجه می‌شوید، عکس‌العمل‌تان یا خود حمله است و یا عقب‌نشینی تحت مواجه شدن با بحرانهای دیگر! اما

هیچکدام از این دو نمی‌توانند به عنوان یک روش مناسب برای مواجه شدن یک موقعیت بحرانی قلمداد شوند.

نفس عمیقی بکشید

نقطه شروع در مواجه شدن با بحران فقط خونسردی است. از انجام عکس‌العملهای غیرارادی و نسنجیده امتناع کنید و به جای آن نفس عمیق بکشید تا ذهنتان آرام شود و سپس با دقت هرچه تمام‌تر به حرفها و اقدامات بعدی‌تان دقت و تمرکز کنید.

تصور کنید که همه در حال تماشای شما هستند یا اینکه در یک موقعیت امتحانی قرار دارید تا همه متوجه شوند که ساختار وجودی‌تان از چیست؟ بنابراین خودتان را به عنوان یک رهبر در نظر بگیرید تا رفتار و اعمالتان را بر روی افرادی که برایتان قابل احترامند بگذارید. تصور کنید همه در انتظارند تا دریابند که شما از چه عملکردی برای انجام کارتان برخوردار می‌باشید. بنابراین بهتر است نهایت تلاش خودتان را بکار بگیرید تا به عنوان یک نمونه‌ی خوب و مفید تلقی شوید تا بتوانید به واسطه عملکرد رفتاری و کاری خود، الگوی دیگران باشید و روش درست مقابله با یک مشکل بزرگ را نشان دهید گویی که قصد دارید به آنها درس آموزنده‌ای بدهید.

منابع اصلی احساسات منفی، توقعات و امیدهای شکست‌خورده هستند شما انتظار دارید که چیزی به صورت یک روش خاص رخ دهد اما چیزی کاملا متفاوت از انتظارتان به وقوع پیوسته است. شما سریعاً واکنش منفی از خودتان بروز می‌دهید. این امری کاملاً طبیعی است اما شما باید در مقابل این تمایل طبیعی مقاومت کنید.

دو دشمن بزرگ خودتان را شناسایی کنید

صورت واقعی احساسات و عواطف منفی که حاصل از یک بحران و با یک مشکل می‌باشند ترس از شکست و ترس از طرد شدگی می‌باشند. هر کدام از این دو عامل می‌توانند موجب عصبانیت، افسردگی و یا توقف کامل فعالیتها شود.

شما وقتی ترس از شکست را تجربه و احساس می‌کنید که خطر از دست دادن پول و دارایی، مقام و آبرو و در نهایت زندگی یا سلامتی فرد دیگری را احساس کنید.این احتمال شکست و یا ضرر به ویژه در ارتباط با پول، حس اضطراب و استرس یا حتی ترس را در فرد ایجاد می‌کند.

ترس از طرد شدن رابطه‌ی نزدیکی با ترس از انتقاد یا عدم تایید، یا ناتوانی در برآورده کردن انتظارات دیگران دارد. زمانی که کار اشتباهی رخ می‌دهد که توانایی و لیاقت انجام آن را ندارید حس مبتنی بر خجالت یا نقصان را در وجودتان تجربه می‌کنید و حتی احساس می‌کنید که آبرویتان می‌رود، شخصیت فردی و اجتماعی‌تان زیر سؤال می‌رود و غرورتان جریحه‌دار می‌شود. این واکنش‌ها کاملاً طبیعی می‌باشند. با این وجود مهم این است که شما چگونه باید از پس این ترسها برآیید؟!

این نکته‌ی مهم را باید به خاطر داشته باشید که پاسخ شما به بحران مشخص‌کننده‌ی همه چیز است این امتحان شماست. به عوض نشان دادن واکنشی، معقول است. نفس عمیقی بکشید، آرام باشید و مصمم شوید که به آرامی و بطور اثرگذار از پس حل مشکل موجود برمی‌آیید.

گفت و گو و جار و جنجال درونی‌تان مشخص‌کننده احساسات و واکنش‌های شماست

روانشناس آمریکایی به نام «مارتین سلیمن[1]» دریافت که روش تشریحی انسان مشخص‌کننده‌ی افکار، احساسات و عکس‌العملهای بعدی اوست. روش تشریحی به معنای «روشی است که شما به کمک آن می‌توانید اوضاع و شرایط پیرامون خود را تشریح نمایید.»

حداقل ۹۵ درصد از احساسات‌تان (مثبت یا منفی) از طریق مشکلاتی که در محیط پیرامونتان قرار دارد بیان و تفسیر می‌شود. یعنی از طریق گفتگوی شما با دنیای درونتان مشخص می‌شود. اگر شما مسائل و مشکلات غیرقابل پیش‌بینی را به نوعی سازنده تشریح کنید، مطمئن باشید که آرام و تحت کنترل خواهید بود.

با این وجود ذهن شما قادر است تا هزاران نوع فکر را در خودش بگنجاند اما در یک زمان معین فقط به یک اندیشه می‌تواند متمرکز شود و این شما هستید که در هر لحظه باید آن فکر را انتخاب کنید. این موضوع حاکی بر این است که هر تفکری که شما در هر لحظه انتخاب می‌کنید مشخص‌کننده‌ی عصبانیت و هواس و یا خونسردی و آرامشتان خواهد بود.

این نکته را به خاطر داشته باشید که در زندگی بسیاری از کارها حداقل در اوایل کار درست پیش نمی‌روند. به خودتان متذکر شوید که مشکلات و سختی‌ها قسمت معمول زندگی می‌باشند، چرا که آنها اموری گریزناپذیرند. تنها موردی که تحت کنترل شماست نوع برخورد و واکنش‌تان با آنها می‌باشد.

1- Martin Seligman

با امتناع از مصیبت‌آمیز قلمداد کردن مسائل و مشکلات، خودتان را آرام کنید. مشکل را به نوعی به موضوع پیچیده و بی‌نهایت منفی تفسیر نکنید. خیلی به ندرت رخ می‌دهد تا مسائل به همان اندازه که در ابتدا به نظر می‌رسند، بد و نامطلوب باشند، یک جمله‌ی چهار کلمه‌ای بسیار مهم را برای رویارویی با هر نوع بحران برای خودتان ایجاد کنید. «این نیز باید بگذرد.»

قبل از بروز هر نوع واکنش، مشکلتان را ارزیابی کنید

به جای ابراز یک عکس‌العمل تند و افراطی بهتر است با جویا شدن سؤالات در مورد مشکل موردنظر از سوی افرادی که نیز درگیر چنین مشکلی می‌باشند، خودتان را آرام کنید. با دقت هرچه تمام‌تر به جوابهایشان گوش دهید. اگر راه‌حلی وجود داشته باشد قبل از هر گونه واکنش و عکس‌العمل، شما وظیفه دارید تا از طریق آگاهی کامل از حادثه‌ای که رخ داده، دست بکار شوید.

گاهی صحبت کردن با همسر، دوست و یا یک همکار قابل اعتماد در مورد مشکل رخ داده شده، می‌توانید تاحدود قابل توجهی به آرام شدن و کنترل رفتارتان کمک شایانی بکنید. به یک پیاده‌روی بروید و در طول راه رفتن اوضاع و شرایط خودتان را مرور کنید و آن را از تمامی جوانب، مورد بررسی و موشکافی قرار دهید. تلاش کنید تا راه‌حل احتمالی آن را پیدا کنید. خوش‌بین باشید و برایتان اهمیتی نداشته باشد که چه اتفاقی قرار است رخ بدهد. به دنبال یافتن یک سری خصوصیات مثبت برای حل مشکل و یا موقعیت مورد نظر باشید. در بعضی از موارد آنچه که به نظر یک مشکل بزرگ تلقی می‌شود، یک فرصت پنهانی است.

شکست کامل یک پروژه، کار و یا یک فرآیند شغلی می‌تواند به طور دقیق موضوعی باشد که شما به فکر کردن در مورد آن نیاز دارید. زیرا امکان دارد آن مشکل شما را مجبور کند زمان و منابع خودتان را به سوی دیگری سوق دهید.

در بیان یک تجربه‌ی مفید و ارزشمند باشید

اصلاً اهمیتی ندارد که چه رخ می‌دهد، در هر مشکلی سعی کنید یک تجربه‌ی مفید و ارزشمندی را پیدا کنید.

با هر مشکلی که روبه‌رو می‌شوید زمینه‌هایی را از یک امتیاز یا سود برابر یا بیشتری برای خود تلقی کنید. وقتی شما بتوانید افکارتان را به گونه‌ای عادت دهید که در هر شرایطی به دنبال یک نقطه‌ی مثبت باشید و سعی کنید درسهای با ارزشی را از هر مشکل پیدا کنید، در آن زمان است که شما به طور ناخودآگاه آرام و مثبت‌اندیش می‌شوید، در نتیجه تمام قوای ذهن قدرتمندتان برای حل و فصل مسئله یا از بین بردن چالش آماده به خدمت و کمک به شما خواهد بود.

زمانی که به لحظات بحرانی و چالش‌انگیز می‌رسید برای چند لحظه چشمانتان را روی هم بگذارید و نفس عمیقی بکشید، خودتان را آرام، مطمئن و خونسرد کنید و در نهایت کنترل کامل قرار بگیرید. در آن وقت است که می‌توانید تصمیم بگیرید که در مورد افراد دیگر مثبت‌اندیش باشید و با ملایمت و مؤدبانه با آنها حرف بزنید. به گونه‌ای رفتار کنید که گویی در زندگی‌تان هیچ غم و غصه‌ای وجود ندارد که شما را ناراحت کند.

تمرینات کاربردی

۱. با هر مشکل و یا بحرانی که مواجه می‌شوید به دنبال یافتن یک راه‌حل مثبت و یا هر گونه مزیت در آن باشید و آن را به طور دقیق مورد ارزیابی قرار بدهید.

۲. سعی نمایید تا از بحرانی که به سراغتان می‌آید یک تجربه‌ی با ارزشی را کسب نمایید. تصور کنید که اکنون این بحران برای شما رخ داده است که باید چیزهایی را بدانید و بیاموزید تا در آینده به موفقیت و یا شادی بیشتر برسید.

«هرگز دست از تلاش و کوشش برندارید، زیرا با گذشت زمان، شانس به شما روی خواهد آورد.»

(هریت بیچر استاو)[1]

1- Harriet Beecher Stowe

فصل دوم

به توانایی‌هایتان اعتماد و اطمینان داشته باشید

«جرات و شهامت مسئله‌ای است که زندگی برای بخشیدن آرامش به هر انسانی، آن را می‌طلبد.»

(امیلی ارهارت)[1]

یک شکست بزرگ می‌تواند موجب از بین بردن اعتماد و اطمینان خودتان به توانایی‌هایتان شود، عکس‌العمل عادی به یک شکست غیرقابل پیش‌بینی موجب ایجاد حس عصبانیت و شوکه شدن می‌شود، به نوعی که گویی شخصی در یک شبکه، نوری تحت فشار قرار گرفته باشد. این مسئله در طول روبه‌رو شدن با مشکلات و مصیبتهای ناگهانی برای همه‌ی افراد امری طبیعی است. البته اهمیتی ندارد که چه اتفاقی روی می‌دهد. به خاطر داشته باشید که شما یک فرد فوق‌العاده خوب و مفید هستید. شما یک فرد با قابلیتهای زیاد و استعدادهای فراوان می‌باشید. در این میان مهم نیست که چه اتفاقی رخ داده است، زیرا شما می‌توانید با این بحران مبارزه کنید و از پس حل و فصل آن برآیید. قاطعانه و با حالت مثبت با خودتان گفتگو کنید

1- Amelia Earhart

تا بتوانید به نوعی اعتماد به نفس جدیدی را برای خود بسازید. جملاتی نظیر: من به خودم علاقه‌مندم و خودم را دوست دارم! را مرتباً تکرار کنید.

شما می‌توانید از پس کارها برآیید

هر زمان که در کارتان مرتکب اشتباهات بزرگی می‌شوید ترس از شکست را در خودتان تجربه و احساس می‌کنید. این ترس فوراً از اعماق قلبتان حس می‌شود.این امکان وجود دارد که احساس کنید از توانایی یا لیاقت کافی برخوردار نمی‌باشید و گاهی خودتان را به عنوان یک فرد بازنده تلقی می‌کنید.

زمانیکه کارهایتان مطابق میل‌تان نباشد و با شکست احتمالی روبه‌رو شوید، گاهی حس مبتنی بر تردید به سراغتان می‌آید.

خوشبختانه شما می‌توانید این عواطف و احساسات منفی و ناخوشایند را با تکرار مقتدرانه‌ی این جمله با خود «من قادر به انجام این کار هستم! من قادر به انجام این کار هستم!» خنثی کنید. به خودتان خاطرنشان کنید که شما قادر می‌باشید هر چه که ذهنتان را بر آن متمرکز می‌کنید را انجام دهید. به خودتان خاطرنشان کنید که مشکل و مسئله‌ی خاصی وجود ندارد که شما توانایی حل آن را نداشته باشید. حل و فصل این مشکلات و یا رفع بحرانها و چالشها را امتحانی برای بررسی و ارزیابی هوش و استعداد خود تلقی کنید. آن را به عنوان چالشی در نظر بگیرید که برای ارتقاء علوم و آگاهی بر سر راهتان قرار گرفته است.

فرمول از بین بردن اغتشاش و تشویش

یکی از شیوه‌های بسیار خوب برای آرام کردن ذهن و روان و ارتقاء اعتماد به نفس و اطمینان به توانایی‌ها و قوای درونی خود در حل و فصل مشکلات بکارگیری سریع از فرمول چهاربخشی زیر است:

۱. چند لحظه تأمل کنید تا بدترین حالت احتمالی مشکل یا بحران را شناسایی نمایید در این میان کاملاً با خودتان و دیگران صادق باشید. از خودتان این سؤال را جویا شوید که «بدترین حالتی که امکان دارد در این اوضاع و شرایط رخ دهد چیست؟»

۲. تصمیم بگیرید تا قبول کنید که بدترین حالت هر چه باشد باید اتفاق بیافتد. این عملکرد رفتاری و ذهنی باعث آرامش و آسودگی خاطرتان می‌شود. زمانیکه شما از نظر روانی به این موضوع متقاعد می‌شوید که توانایی کنار آمدن با بدترین حالت ممکن را دارید آنگاه نگرانی و اغتشاش ذهنی‌تان متوقف می‌شود.

۳. برای خودتان بر اساس عوامل فوق مشخص کنید که اگر بدترین حالت ممکن اتفاق بیافتد شما دست به انجام چه کارهایی خواهید زد؟ چه اقداماتی را برای از بین بردن آنها انجام خواهید داد؟

۴. سریعاً دست بکار شوید تا بدترین اوضاع و شرایط ممکن را التیام و بهبود بخشید. هر کاری که می‌توانید برای کاهش ضرر و یا کاهش خسارات پدید آمده انجام دهید را مشخص کنید و توجه و دقت خودتان را به کسب بهترین نتیجه‌ی ممکن معطوف نمایید.

روش درمان نگرانی

تنها درمان حقیقی نگرانی عملکرد مقتدرانه برای کسب اهـدافتان اسـت. بنابراین به جای ناراحتی و شک کـردن بـه خودتـان، توانـایی درونـی‌تـان را بشناسید و اراده‌ی خودتان را در جهت حل مشکلات و مـسائل ایجـاد شـده بکار گیرید تا به هر نحوی که شده خودتان را از اوضـاع وخـیم هنگـام بـروز ناراحتی‌های درونی نجات دهید. این نکته را همواره بخاطر داشته باشید کـه قرار نیست مسائل و مشکلات مانع انجام کار و فعالیت‌تان شوند، بلکـه بـرای یادگیری تجارب جدید در مقابل شما قرار گیرند و خودشان را به هـر دلیلـی در زندگی‌تان بروز دهند به ویژه وقتی شکست یا مشکل بوجـود آمـده را بـه خودتان نگیرید در امور کاری و زندگی با چشم‌پوشی از اینکه تـا چـه انـدازه باهوشـید و از چـه تجربـه‌هـایی برخـوردار مـی‌باشـید، حـدود ۷۰ درصـد از تصمیم‌گیری‌هایتان در یک زمان معین اشتباه از آب درمی‌آید. وقتی اتفاقات منفی برایتان ایجاد می‌شود هرگز ناراحت نشوید بلکه این حوادث و اتفاقـات برای تمام افرادی که وارد یک حرفه‌ی کاری می‌شوند و یـا مـسئولیتی را در یک شرکت متقبل می‌شوند رخ می‌دهـد. در ایـن بـاره جملـه‌ای هـست کـه می‌گوید: «هر کاری مشکلات خاص خودش را دارد.»

تنها حس ناشی از جلـو رفـتن و پیـشرفت کـردن، بـا اعتمـاد بـه نفـس می‌باشد. شما باید به اندازه‌ای خودتان را در پیدا کردن راه‌حل مناسب مسائل و مشکلاتتان مشغول کنید که دیگر فرصتی برای نگران شدن در مورد آنچـه که اتفاق افتاده است به خصوص آن مشکلاتی که شـما توانـایی تغییـر آن را ندارید، نداشته باشید.

تمرینات کاربردی

۱. سریعاً برای مواجه شدن با مسائل و مشکلات خود اقدام قاطعانه‌یی را انجام دهید. شما هر کاری را که می‌توانید باید برای رفع آنها انجام دهید. اما باید مقتدرانه به جلو گام بردارید تا بتوانید کنترل اوضاع را در دست بگیرید و جلوی ضرر و زیان احتمالی را گرفته و یا آنها را به حداقل برسانید.

۲. از برخورداری حس نگرانی برای خود یا مقصر دانستن دیگران امتناع نمایید. مسائل و مشکلات قسمتی از یک زندگی طبیعی و پر جنب و جوش محسوب می‌شوند. به جای آن مسئولیت خودتان را در برابر شرایط قبول کنید و اقدامات خودتان را جهت یافتن راه‌حل مفید به کار گیرید.

«تفاوت اصلی میان یک شخص قوی یا ضعیف در این است که اولی از خودش استقامت و پایداری را بروز می‌دهد در حالی که دومی مدام در حال تأمل کردن و تزلزل حواس است و سرانجام با شکست و یا عقب‌نشینی روبه‌رو می‌شود»

(ادوین پرسی ویپل)[1]

1- Edwin Percy Whipple

فصل سوم

برای حرکت رو به پیشرفت شهامت داشته باشید

«جرأت و شهامت یک عامل مسری است. زمانیکه یک شخص شجاع از خود ایستادگی و مقاومت نشان می‌دهد به راحتی می‌تواند بر هر چیزی فائق آید.»

(بیلی گراهام)[1]

زمانی‌که در زمینه‌ی کاری و حرفه‌یی خود با یک بحران روبه‌رو می‌شوید باید توجه و دقت خودتان را به حفظ و بقای شرکت یا اداره‌ی خود معطوف نمایید. اوضاع و شرایط سخت نیز اغلب به اقدامات سخت و محکم نیازمند است. شما باید برای انجام هر کاری که به حل و فصل بحران و فقط موقعیت‌تان کمک می‌کند، آماده باشید.

در طول قرنها تنها ویژگی که بیشتر از همه در میان رهبران مشترک می‌باشد نوع آگاهی و توجه می‌باشد.

رهبران در مورد جایی که در آینده قصد دارند بروند و آنچه را که قصد دارند انجام دهند از واکنش شفاف و هیجان‌انگیزی برخوردار می‌باشند. آنها

1- Billy Graham

این آگاهی و بینش را با صراحت هرچه تمام‌تر برای اشخاص اطراف خود ابراز می‌کنند. بعد از این بینش، راهنمایی و هدایت است برای ترغیب و تشویق مردم برای رسیدن به مدراج بالاتر و سطوح عالی‌تر. آگاهی و بینش مسئله‌ای است که رهبران را از پیروانشان جدا می‌سازد.

دومین ویژگی معمول رهبران شجاعت است. یکی از تاریخ‌دانهای انگلیسی بنام وینستون چرچیل[1] می‌نویسد: «جرأت و شجاعت به حق یکی از برجسته‌ترین محاسن است زیرا مابقی آنها به این ویژگی مطلوب وابسته‌اند.»

هر فردی از یک ترس درونی برخوردار می‌باشد

حقیقت امر این است که همه از یک ترس درونی برخوردارند. همه‌ی ما از درون با ترسهای گوناگونی (چه بزرگ و چه کوچک) پنهان و یا آشکار برخوردار می‌باشیم. یکی از نویسندگان آمریکایی به نام «مارک تواین[2]» می‌گوید: «جرأت و شهامت نشانه‌ی عدم وجود ترس نیست، بلکه کنترل و تسلط بر ترس می‌باشد.» در لحظات بحرانی شما برای انتخاب، نیازمند تصمیمات دشواری در انجام کارهای لازم جهت دستیابی به اطمینان و پیشرفت می‌باشید تا بتوانید به نوعی به واسطه‌ی اعتماد و اطمینان حاصل شده به سعادت برسید. در این راه شما به جرأت و شهامت زیادی احتیاج دارید.

یکی از بدترین اثراتی که وجود ترس از شکست در انسان را ناشی می‌شود توقف کامل فعالیت‌ها و عملکردهای کاری و رفتاری است. افرادی که

1- Winston Churchill
2- Mark Twain

از اینگونه ترسها برخوردارند، اصولاً همیشه در حال شوک و هیجان می‌باشند. اینگونه افراد همچون گوزنی هستند که در میان چراغهای بزرگی که در حال نورافشانی می‌باشند، گیر افتاده‌اند. در آن زمان وارد یک حالت شوک احساسی می‌شوند. آنها به واسطه‌ی حس ناشی از شوک، دست و پای خودشان را گم می‌کنند. این ترس از شکست موجب می‌شود حتی افراد قوی دچار تردید و تزلزل شوند.

هر کاری که از آن ترس دارید انجام دهید

یک نویسنده‌ی مشهور آمریکایی به نام «رالف والدو امرسون[1]» در جایی از نوشته‌های خود می‌گوید: «اگر قصد دارید به یک فرد موفقی تبدیل شوید باید در وهله‌ی اول بتوانید با ترس‌هایتان مواجه شوید اگر از آنچه که می‌ترسید روبه‌رو شوید و آنها را انجام دهید به راحتی ترس و دلهره‌ی خودتان را نابود می‌کنید.»

شما می‌توانید جرأت و شهامت خودتان را از راه روبه‌رو شدن با ترس‌هایتان و انجام کارهایی که از همه بیشتر نسبت به آنها ترس دارید را توسعه دهید. به طور مثال: در امور کاری و حرفه‌ای خود یکی از بزرگترین ترس‌ها (بعد از ترسیدن از اخراج شدن و یا ضرر و خسارتهای مالی و اقتصادی) مواجه شدن با مردم اجتماع و سطح توقعات آنهاست. اکثر افراد به طور آشکار از اخذ تصمیمات سخت و از روبه‌رو شدن با مردم می‌ترسند. در واقع آنها از مشاهده با عکس‌العمل‌های شدید و خشن، بحث و مناظره و

1- Ralph Waldo Emerson

درگیری‌های عمومی واهمه دارند، این ضعف درونی در روبه‌رو شدن با مردم در داخل و خارج از حیطه‌ی شغلی، اغلب موجب می‌شود که موقعیت شرکت با خطر و عوامل ناشی از آن روبه‌رو شود.

خوشبختانه، احساس مبتنی بر جرأت و شهامت را می‌توان با انجام اقدامات شجاعانه و جسورانه تقویت کرد. اگر از انجام کاری ترس دارید، آن را حتماً انجام دهید تا بتوانید احساس شجاعت بیشتری کنید. با شجاعت کاری را انجام دادن موجب می‌شود تا شما با جرأت درونی خود مواجه شوید و آن حس را شکوفا سازید. حتی اگر چنین احساس بالقوه‌یی را در درون خود پیدا نکردید می‌توانید با انجام آن کارهای سخت، شهامت را برای خود بخرید. «امرسون» در ادامه مطلبش می‌نویسد: «کارها را انجام دهید زیرا خواهید توانست قدرتی واقعی را به دست خود بگیرید.» از اخذ تصمیمات دشوار به خصوص تصمیماتی که در رابطه با مردم اجتماع و هزینه‌ها می‌باشد، هرگز نترسید بلکه با آنها شجاعانه برخورد کنید.

به چالشهای بحرانی و چالش‌برانگیز وارد شوید

زمانیکه در کار یا زندگی خود با بحرانهای ناگهانی روبه‌رو می‌شوید، باید وارد حالت بحران و چالش‌برانگیز شوید، در این حالت شما می‌بایست به گونه‌یی رفتار و برخورد نمایید که انگار مشکلتان در مرحله‌ی شکست‌خوردن قرار دارد.

اگر در آستانه‌ی ورشکستگی قرار دارید چه اقداماتی را می‌بایست برای حفظ و بقای کارتان انجام دهید؟ شما این موضوع را باید مدنظر داشته باشید که هر کاری را که قصد داشتید در آینده برای ارتقاء و حفظ کارتان

انجام دهید، هم‌اکنون برای انجام آن باید اقدام نمایید و هیچگونه تعللی به خرج ندهید.

در حفظ و دفاع از شغل و منابع مالی و اقتصادی خود باید شجاع باشید. از توقف کردن، کوچک کردن و یا حذف هر کدام از فعالیتهای شغلی خود ترسی نداشته باشید. در صورت نیاز باید بتوانید افراد غیرضروری و ناکارآمد را که فاقد صلاحیت کاری می‌باشند، اخراج نمایید. همواره این نکته را بخاطر داشته باشید که ترس از اخراج یک کارمند فاقد صلاحیت و ناکارآمد، منجر به بروز دلایل مهم شکست کاری می‌شود.

یک نویسنده‌ی آمریکایی به نام «دورتا براند[1]» در یکی از کتابهایش این‌طور بیان نموده که «به گونه‌یی عمل و رفتار کنید تا بتوانید حس ناشی از شکست را از خودتان دور سازید. چراکه شما باید به طور حتم موفق و پیروز شوید.»

مراحل دوگانه‌ی مبتنی بر جرأت و شهامت

شهامت دارای دو مرحله است. اول اینکه شهامت باید در شروع و تداوم کار و امور زندگی‌تان با اتحاد و اطمینان کامل حاصل شود بدون آنکه ضمانتی برای کسب موفقیت وجود داشته باشد. این مرحله‌ی اصلی شهامت است، که شما می‌توانید با تمرین و ممارست آن را در خودتان ایجاد نمایید. مرحله‌ی دوم شهامت در تحمّل سختی‌ها، انسجام و استقامت نشان دادن به واسطه‌ی ناکارآمدی‌ها و شکستهای موقتی می‌باشد، مسئولیت شما در ارتباط

1- Dorothea Brande

با امور حرفه‌یی خود، ارتقاء سطح جرأت و شهامت برای انجام اقدامات لازم جهت حل و فصل مسائل و مشکلات ناشی از بحران و چالشهای کاری یا زندگی است. این حالت به عنوان یک نشان و امتحان برای سنجش رهبری واقعی محسوب می‌شود.

تمرینات کاربردی:

۱. افراد، موقعیت‌ها یا اقداماتی که از آنها می‌ترسید را تعیین کنید. شما باید تصمیم بگیرید که با این ترس‌ها بتوانید مواجه شوید وآنها را به راحتی پشت سر بگذارید.

۲. هر تصمیمی که در صورت به خطر افتادن بقای کاری‌تان می‌توانید اخذ کنید را به عمل درآورید. نظیر «ویلیام شکسپیر[۱]» که می‌گوید: «برای حل کوله‌باری از مسائل و مشکلات خود فعالیت کنید و اگر چنین کردید، به راحتی می‌توانید آنها را پایان یافته فرض کنید.»

> «بعضی از افراد وقتی که دیگر چیزی تا دستیابی به اهدافشان باقی نمانده است، دست از کار و فعالیت می‌کشند و دچار شکست ناگهانی می‌شوند، در حالی که با به کار گرفتن تلاش جدی تا آخرین لحظه از انجام کار می‌توان به پیروزی نهایی دست یافت.»
>
> *(هرودو تاس)*[۲]

1- Shakespeare
2- Herodotus

فصل چهارم

به دنبال کشف حقایق باشید

«بزرگترین امتحان جرأت و شهامت تحمل شکست بدون از دست دادن امید و خواهشهای درونی است.»
(رابرت اینگرسول)[1]

شاید مهمترین عامل موفقیت در زندگی هر فردی روشنی و نیروی باور درونی باشد. روشنی در مورد اینکه چه کسی هستید، چه می‌خواهید و با چه اوضاع و شرایط و حتی جزئیاتی مواجه هستید. هرچه دانش و اطلاعات‌تان در ارتباط با ماهیت اصلی بحران که با آن مواجه هستید بیشتر باشد آرامش‌تان بیشتر می‌شود و می‌توانید تصمیمات بهتری را بگیرید. «جک ولچ[2]»، رئیس اسبق کارخانه‌ی جنرال الکتریک که جزء کارآمدترین مدیران جهانی در زمان خود به حساب می‌آمده، در یک جلسه بیان داشت که مهمترین رکن رهبری درنظر گرفتن اصل حقیقت است. دو اصل واقعی را در روبه‌رو شدن با دنیا به همان شکل که هست نه به آن صورت که افراد دوست

1- Robert Ingersoll
2- Jack Welch

دارند، تعریف و معنا می‌کرد. هر زمان کـه «ولـچ» در جلـسات حـل و فـصل مشکلات کارخانه‌ی جنرال الکتریک شرکت می‌کرد، همیشه اولـین سـؤالش این بود که «حقیقت مطلب چیست؟»

واقعیت هرگز با دروغ منافاتی ندارد

یکی از تجار امریکایی به نام «هارولد گنین[1]» که توانست **ITT** را در یک مجموعه‌ی بین‌المللی متشکل از ۱۵۰ شرکت وارد سازد، گاهی بـا توجـه بـه این مباحث ارائه شده، بیان می‌کند که در حیاتی‌ترین عامل در حل و فـصل مشکلات واتخاذ تصمیمات درست در زمینه کسب و کار پیدا کردن، حقـایق است.

بنابراین شما می‌بایست در پی حقایق درست و منطقی باشید. نه حقایقی که ادعا شده و یا مورد انتظار یا خیالی می‌باشند. حقایق درسـت و واقعـی را جستجو کنید و بر اساس آنها تصمیم‌گیـری نماییـد زیـرا بـر اسـاس توجیـه «گنیمن»، «حقایق هرگز دروغ نمی‌گویند.»

هر زمان در زندگی یا محل کارتان در اوضاع و شـرایط چـالش برانگیـز و بحرانی قرار گرفتید، می‌بایست لحظه‌ای را به ذهن خـود اسـتراحت دهیـد و قبل از هرگونه اتخاذ تصمیمی و یا انجـام عکس‌العملـی بـرای کـسب تمـام اطلاعاتی که می‌توانید در مورد اوضاع و موقعیت مورد نظـر خـود بـه دسـت آورید، متمرکز شوید.

1- Harold Geneen

سؤالات دقیق و فصیحی بپرسید

سؤالات مهمی مطرح شده است که به شما عزیزان سفارش می‌کنم با دقت به جوابهای آن گوش دهید و در زندگی خود بکار گیرید. لطفا با بنده همراه شوید: در این قسمت به بعضی از سؤالاتی که به شما در یافتن واقعیت کمک خواهند کرد، بیان شده است که عبارتند از:

(؟) به طور دقیق چه اوضاع و شرایطی ایجاد شده است و در چه شرایطی قرار دارید؟

(؟) چگونه این حوادث رخ داده است؟

(؟) حادثه‌ی مورد نظر چه زمانی رخ داده است؟

(؟) این حادثه کی رخ داده است؟

(؟) چگونه می‌توان به درستی حقیقت پی‌برد؟

(؟) چه افرادی درگیر این حوادث می‌باشند؟

(؟) چه افرادی در انجام برخی مسائل مسئولیت دارند و باید ایفای نقش داشته باشند؟

طرح این سؤالات و جمع‌آوری واقعیت به شما در حفظ آرامش و ارتقاء جرأت و شهامت و اعتماد به نفس‌تان کمک می‌کند.

بنابراین هر حقایق بیشتری را به دست آورید، در گرفتن تصمیمات درست و خوشایند برای حل و فصل مسائل و موفقیت در لحظه بحرانی احساس قدرت و توانایی بیشتری می‌کنید،

به خودتان خاطرنشان کنید، هرآنچه را که نمی‌توان معالجه نمود به ناچار باید آنها را تحمل نمایید. اگر حادثه‌ای اتفاق افتاده است که مرتبط با گذشته بوده و قابل تغییر و تحول نمی‌باشد، پس دیگر یک واقعیت است. بنابراین

برای یک واقعیت که خصوصیت آن غیرقابل تغییر است نگران یا ناراحت نباشید بلکه شما باید بر انجام کارهایی که توانایی انجامشان را دارید، بیشتر دقت و تمرکز نمایید نه آن دسته از کارهایی که قادر به انجامشان نمی‌باشید.

برای دستیابی به شفافیت بیشتر باید عمیق‌تر و منطقی‌تر جستجو کنید

در طول فرآیند حقیقت‌یابی و رسیدن به شفافیت بیشتر در زندگی در مقابل تمایلی که شما را به دلیل اشتباهات دیگر عصبانی می‌کند بیشتر مقاومت کنید چرا که این امکان وجود دارد که شما در برابر نقایص دیگران وسوسه شوید تا آنها را سرزنش نمایید و حتی اگر لازم باشد شخصی را مقصر یک سری اشتباهات تلقی کنید. اکنون زمان آن نیست. به جای این کار بهتر است توجه و دقت خودتان را جهت درک اوضاع و شرایط تعیین اقدامات بهتر نسبت به کسب حقایق معطوف نمایید تا بتوانید با عزم خود کارهایی را که قادر به انجامشان می‌باشید را بهتر و در سطح بالاتری انجام دهید.

این امر به معنای یافتن جواب سؤالات بیشتر و دستیابی به شفافیت بیشتر است. دو سؤال بسیار مناسبی که می‌توان در موقعیتهای بحرانی و چالش‌برانگیز مطرح نمود عبارتند از: «ما قصد داریم که چه کاری را انجام دهیم؟» و «چگونه می‌توانیم این کار را انجام دهیم؟»

هرگز تصور نکنید که شما نیز تمامی اطلاعات لازم را در اختیار دارید یا اینکه احساساتمان درست و منطقی می‌باشند. هرچه در تصمیم‌گیری‌هایتان برای کسب یک نتیجه با اهمیت به حقیقت فکر کنید لزوما به پیشرفت زیادی دست خواهید یافت و ماحصل تمام این حقایق رسیدن به یک پاسخ و

تصمیم اطمینان‌بخش خواهد بود. با پرسیدن این پرسش جستجوی عمیق‌تری را به عمل آورید.

(؟) فرضیه‌های موجود در این موفقیت چیست؟

(؟) نادرست بودن یکی از فرضیات اصلی چه معنایی خواهد داشت؟

(؟) چه کارهایی را به ناچار باید به گونه‌ای دیگر جهت دست‌یابی به واقعیت انجام دهیم؟

رابطه در برابر علیت

سرانجام در دستیابی به شفافیت کامل در خصوص اوضاع و شرایطتان رابطه را با علیت اشتباه نگیرید. بسیاری از افراد به طور طبیعی میل دارند تا خیلی زود به نتیجه دست یابند. در اکثر موارد زمانی که دو حادثه در یک زمان یا یکی پس از دیگری اتفاق بیافتد افراد تصور می‌کنند که یکی از آنها دلیل رخ دادن دیگری است.

با این وجود در بسیاری از موارد امکان دارد دو اتفاق به طور همزمان و یا پشت‌سر هم رخ دهند ولی هیچ‌گونه ارتباطی هم با هم نداشته باشند. هنوز وجود ارتباط علّی میان دو رخداد می‌توان به آشفتگی و تصمیم‌گیری‌های نه چندان خوب و قوی منجر شود. البته در این میان نباید اجازه دهید که چنین اشتباهی رخ دهد.

در هر موقعیت زمانی، که یک بحران و یا حادثه‌ای چالش برانگیز را تجربه می‌کنید، فرض کنید که شما مشاور خود شده‌اید و برای بحث و تحلیل عینی اوضاع و شرایط خیلی سخت وارد عمل شده‌اید. همانند یک کارآگاه حل و فصل مشکل، عمل و رفتار نمایید. سؤالاتی را مطرح کنید در خصوص آنچه که باید

انجام شود و آنچه که نباید انجام شود زود تصمیم بگیرید.

بنابراین در جست‌وجوی حقایق باشید زیرا حقایق هرگز منافاتی با دروغ و کذب ندارند. اگر حقایق کافی را بیابید و آنها را با دقت هرچه بیشتر مورد ارزیابی قرار دهید به راحتی خواهید توانست با راه‌حل مناسب اقدام کنید و به تدریج به شکوفایی و اوج کاری برسید.

تمرینات کاربردی

۱. مسئله‌یی که شما با آن روبه‌رو می‌باشید را در نظر بگیرید. تصور کنید که در جایی استخدام شده‌اید و وظیفه‌تان این است که تا آن کار را به طور کامل مورد ارزیابی قرار دهید و راه‌حلهایی را به کارفرمای خود ارائه دهید. قبل از دستیابی به هرگونه نتیجه سؤالاتی را می‌بایست مطرح نمایید.

۲. با یافتن تمامی حقایق در ارتباط با مشکل، حقیقت را تعیین نمایید. قبل از آنکه برای دستیابی به یک نتیجه عجله کنید در ابتدا باید توجه و دقت خودتان را جهت درک و استنتاج حقیقت و حادثه‌ی اتفاق افتاده معطوف کنید.

> «قبل از آنکه موفقیت به زندگی هر شخصی وارد شود، او احتمالاً با شکستهای موقتی و برخی ناکامی‌ها مواجه شده است. زمانیکه شکست انسان را غافلگیر و بهت‌زده می‌کند راحت‌ترین ومنطقی‌ترین کاری که باید انجام داد، دست کشیدن از آن کار است، این دقیقاً همان چیزی است که بسیاری از افراد انجام می‌دهند.»
>
> *(ناپلئون هیل)*[1]

1- Napolean Hill

فصل پنجم

کنترل موقعیت را به دست خود بگیرید

«جرأت و شهامت همچون نردبانی است که همه‌ی افراد می‌توانند از آن صعود کنند.»

(کلر بوت لوس)[1]

زمانی که انجام برخی از کارها بر وفق مراد نیست، زمانی که شکست و یا ناکامی‌های ناگهانی را در زندگی‌تان تجربه می‌کنید به طور طبیعی با عکس‌العمل‌های نه چندان خوشایند و منفی مثل: عصبانیت، ترس و اضطراب روبه‌رو می‌شوید و آنها را از خودتان بروز می‌دهید هر زمان که احساس می‌کنید که در خطر از دست دادن کاری قرار دارید و یا تحت انتقاد و سرزنش دیگران واقع شده‌اید و یا مورد تهدید هستید. شما باید برای محافظت از خودتان عکس‌العمل مبارزه و یا فرار را بروز دهید.

شما به عنوان یک رهبر ارشد وظیفه دارید تا برای انسجام کاری خود به فردی بسیار مسلط، سفت و محکم تبدیل شوید که کاملا بتوانید بر روی احساسات خود کنترل و تسلط داشته باشید تا براحتی از پس انجام کارها با توجه به موقعیتی که در آن قرار دارید و در راستای شکوفاسازی تفکرات

1- Clare Bothe Luce

خود برآیید.

بنابراین شما می‌بایست رهبری ذهن خودتان را به آینده و نه به گذشته معطوف سازید. شما باید با توجه به این قوای فکری بتوانید بر روی اقداماتی که می‌توان الان برای حل و فصل مسائل و یا بهبود اوضاع و شرایط انجام دهید تمرکز داشته باشید. شما فقط به آنچه که تحت کنترل و تسلط‌تان است طی تبعیت از تصمیمات و اقدامات بعدی بپردازید تا بتوانید در راستای هدایت پیشبرد اهداف خود به یک نتیجه مطلوب دست یابید.

تخصص در بهبودی اوضاع و شرایط

زمانی که یک شرکت با مسائل و مشکلات حاد روبه‌رو می‌شود اغلب هیئت مدیره، رئیس حاضر را، از مقامش برکنار می‌کند و یک متخصص را برای ایجاد اوضاع قابل بهبود جایگزین می‌کند.

این فرد متخصص با مهارت خود سریعاً، کنترل کامل اداره را به دست می‌گیرید و تمام روند تصمیم‌گیری‌ها را در دفتر کاریش متمرکز می‌نماید. در واقع او کنترل تمام مخارج و هزینه‌ها و حتی امضاء و مهر تمام چکها و رسیدهای بانکی را بدست می‌گیرد و به نوعی که دقیقاً می‌داند چقدر پول برای چه کارمندی از شرکت خارج شده است. در این میان او برای ایجاد یک زمینه قابل بهبود با همه‌ی افراد اصلی شرکت ملاقات می‌کند تا بتواند موقعیت را تحت کنترل و ارزیابی خودش قرار دهد و حتی از انتقادات و پیشنهادات آنها برای انجام سریع اقدامات در حل و فصل بحران و شرایط چالش‌برانگیز بهره می‌گیرد پس شجاعانه و اغلب خشن وارد عرصه‌ی عمل می‌شود و هر تصمیمی که مورد نیاز به نظر می‌رسد؛ نظیر تعطیل کردن

کارخانه در روزهای تعطیل، واگذاری سهام بخشها و یا تعلیق و اخراج صدها هزار نیروی کار را اتخاذ می‌نماید. به عبارتی او هر کاری که برای حفظ شرکت لازم است را انجام می‌دهد و در انجام و ایفای نقش خود بعنوان متخصص کوتاهی نمی‌کند.

کل مسئولیت را به عهده بگیرید

برای آنکه به یک متخصص در ایجاد اوضاع و شرایط قابل بهبود تبدیل شوید و بطور کامل بر سازمان و یا شغلتان که در یک موقعیت بحرانی و چالش‌برانگیز به سر می‌برید مسلط شوید در وهله اول باید بتوانید مسئولیت و وظیفه خودتان را که در هر لحظه در آن موقعیت قرار دارید بطور کامل ایفا نمایید و از عهده انجام آن برآیید. مدیران و بسیاری از رهبران کارخانه‌های بزرگ افراد مسئولیت‌پذیری هستند اما افرادی که مدیر نیستند از قبول هرگونه مسئولیت امتناع می‌کنند و حتی انجام برخی از کارها را به دیگران محول می‌سازند.

شما باید خودتان را کاملاً به عنوان یک فرد مثبت و متمرکز در نظر بگیرید. در این میان حتی می‌توانید این کار را با به خاطر آوردن آن به خودتان و تکرار جملات زیر انجام دهید که «من مسئولم! من فرد مسئولیت‌پذیری هستم! من مسئولم.»

به خودتان خاطرنشان کنید که «وجود داشتن و یا عدم وجود این کار شما متعلق به من است و به حضور من متکی است.» بعلاوه از مقصر دانستن دیگران و انتظار و سرزنش آنها جداً امتناع کنید. عصبانیت و عواطف منفی و ناخوشایند، از این سرزنش‌ها و انتقادهای تند نشأت می‌گیرند.

با توجه به این اوضاع از مقصر دانستن افراد دیگر بعلت حوادث رخ داده شده خودداری کنید و مسئولیت خود و آینده را به عهده بگیرید و به نوعی به احساسات منفی‌تان برای همیشه پایان دهید و ذهن و روانتان را طی اتخاذ تصمیمات بهتر آرام کنید و آرام نگه‌دارید.

بر پنج فرآیند غم و اندوه غلبه کنید

یکی از روان‌شناسان سوئیسی به نام «الیزابت کوبلر راس[1]» به دلیل نگارش اثری در خصوص مراحل گوناگونی که یک فرد در زمان مرگ یکی از بستگانش طی می‌کند نام آور شد. مراحلی که او بیان کرد همانند حوادثی است که شما حتی در کارتان با یک مسئله طاقت‌فرسا مواجه می‌شوید تجربه و احساس خواهید کرد. شناخت و درک این پنج فرایند و عواطفی که در اثر آن رخ می‌دهند منجر به این قضیه می‌شوند که شما بتوانید سریع‌تر از گذشته شکست و ناکامی‌ها را پشت‌سر بگذارید. این پنج فرایند از غم و غصه شامل: ۱- انکار ۲- عصبانیت ۳- سرزنش ۴- افسردگی ۵- قبول(پذیرش) می‌باشد.

طی این پنج فرایند شخص دوباره به حالت عادی برمی‌گردد و می‌تواند کنترل اوضاع را در دست بگیرد.

اولین عکس‌العمل شما به یک شکست بزرگ اصولاً انکار آن (عدم باور) است. در این‌گونه از مواقع شما دچار شک و تردید می‌شوید و تصور می‌کنید این مسئله نمی‌تواند اتفاق بیفتد و به نوعی هرگز فکر نمی‌کردید که چنین حادثه‌ای رخ دهد.

1- Elisabeth Kubler-Ross

این موضوع شغل و زندگی‌تان را دچار اختلال می‌کند. اولین عکس‌العمل‌تان این است که آن را از فکر خود ساطع می‌کنید و حتی امیدوارید که شاید این مسئله درست نباشد.

دومین فرایند در روبه‌رو شدن با یک حادثه، عصبانیت است. به خاطر این موضوع شما تمایل دارید که افراد و شرکتهایی را که تصور می‌کنید مسئول مشکلات مالی یا خصوصی‌تان هستند را زیر بار انتقاد بگیرید.

سومین فرآیند در روبه‌رو شدن با شکست، سرزنش است. در انجام امور فردی و کاری برای اشخاص که همواره در پی یافتن گناهکاران و مقصران ماجرا هستند، می‌تواند بعنوان یک اقدامی برای شناسایی دقیق فرد مقصر تلقی شود. در این شرایط افراد برای باز جویی صدا زده می‌شوند و فرد متهم بعنوان یک شخص بی‌کفایت و یا فریبکار شناخته شده و در نهایت اخراج می‌شود. اصولاً این رفتار، نیاز شدید بسیاری از افراد را که مجبورند به هر روشی مقصری برای اشتباهات رخ داده بیابند را رفع می‌نماید.

چهارمین فرآیند در رویارویی با شکست افسردگی است. حقیقت مطلب این است که یک مسئله غیرقابل اجتناب و جبران‌ناپذیر رخ داده است و خسارات و ضرر و زیانهای زیادی برای شما ایجاد نموده، که به نوعی احساس افسردگی ناشی از بروز حس ترحم‌جویی را در خودتان تجربه می‌کنید که این حس به شما نشان می‌دهد که یک قربانی هستید. گاهی احساس می‌کنید که دیگران شما را تنها گذاشته‌اند و یا حتی به شما خیانت نموده‌اند شما برای خود و حال درونی‌تان تأسف می‌خورید و از خودتان می‌پرسید که چرا چنین چیزی برایتان اتفاق افتاده است؟!

پنجمین فرآیند در مواجه شدن با شکست، قبول و پذیرش آن است، در

نهایت وقتی متوجه می‌شوید که این فرآیند اتفاق افتاده و همانند یک کاسه چینی شکسته شده غیرقابل جبران است، به این فرآیند می‌رسید. در این زمان با مشکل موجود کنار می‌آیید و حتی برای جبران آن به فکر چاره می‌افتید تا بتوانید در آینده، دیگر با آن مواجه نشوید. زمانی که در برخورد با یک مسئله حاد فرایند پذیرش می‌رسید، نحوه بهبودی شما تا برگشت‌تان به مرحله عادی ادامه خواهد یافت تا بتوانید کنترل خود و موقعیت‌تان را بدست بگیرید و به عملکردهایی که می‌توانید برای حل و فصل مسئله و پیشرفت و ارتقاء خود انجام دهید، می‌اندیشید.

سرعت بهبودی و پیشرفت‌تان تا چه اندازه است؟

همه افراد فرآیندهای (انکار، عصبانیت، سرزنش، افسردگی و قبول/پذیرش) را برای برگشت به حالت عادی پشت‌سر می‌گذارند. تنها سؤال موجود در این خصوص این است که «در چه مدتی؟»

علائم سلامت ذهنی یک فرد به میزان سطح بهبودپذیری وی در عکس‌العمل به فراز و فرودهای گریزناپذیر زندگی مدرن برمی‌گردد.

زمانی که با بحران و یا یک مشکل حاد و غافلگیرکننده روبه‌رو می‌شوید نهایتاً مسئولیت‌تان این است که بتوانید چالشهای موجود را طی از بین بردن خسارتها و یا به حداقل رساندن آنها برای ایجاد یک آینده خوب و قابل کارامد از میان بردارید. در عوض اینکه فردی را مقصر ماجرا تلقی نمایید، بر روی اقداماتی که می‌توانید انجام دهید بیشتر متمرکز شوید. اگر از یک شخص کار اشتباهی سر بزند بجای عصبانیت یا سرزنش کردن با مهربانی و رفتار و عملکرد خوشایند از او دلجویی کنید تا بتواند برای جبران اشتباهش

تلاش کند و از هیچ کوششی دریغ نکند.

همه افراد روی کره زمین دچار اشتباه و لغزش می‌شوند

به یاد داشته باشید که هر فردی امکان دارد دچار اشتباه و تزلزل شود و همیشه احتمال بروز خطا وجود دارد. حتی بهترین و پرتلاش‌ترین افراد هم گاهی در طول مسیر فعالیت‌هایشان دستخوش تغییرات رو به تنزل می‌شوند و مثل شما از این قاعده طبیعی مستثنی نمی‌باشند.

در این خصوص یک داستان بیادماندنی از «توماس جی واتسون[1]»، تاجر امریکایی و رئیس و بنیانگذار **IBM** وجود دارد.

روزی او معاون جوانش را که حدود ۱۰ میلیون دولار از هزینه‌های شرکت برای توسعه خطوط تولیدی جدید صرف کرده بود، را به اتاقش فراخواند. در حالی که طرح توسعه خطوط جدید تولید با شکست روبه‌رو شده بود.

معاون به اتاق واستون آمد و سریعاً بیان کرد: بنده مطمئنم که شما تصمیم گرفته‌اید تا مرا بدلیل کسر موجودی شرکت اخراج کنید. فقط از شما تقاضا دارم که احساس تأسف مرا بدانید و بنده بدون هیچ گله و شکایتی از اینجا برای همیشه می‌روم.

واستون بعد از شنیدن حرفهای معاونش به او گفت: اخراجت کنم؟ چرا؟ داری شوخی می‌کنی؟ من دقیقاً ۱۰ میلیون دولار برای آموزش و حرفه‌ای شدن تو سرمایه‌گذاری کرده‌ام. اکنون از تو می‌خواهم تا در مورد مأموریت بعدی با هم حرف بزنیم. شما باید به این امر مهم کاملاً واقف باشید که حتی

1- Thomas J.Watson

بهترین و شایسته‌ترین افراد نیز اشتباه می‌کنند. شما هم اشتباه می‌کنید. در اینگونه مواقع دقت و توجه خودتان را در کنترل خسارت و انجام اقدامات مفید برای دستیابی به آینده مفید و کارامد معطوف نمایید. نفس عمیقی بکشید و دیگر آن راه و روش را که به خطا و اشتباه منتهی می‌شود دنبال نکنید. اشتباه کلید حل و فصل موفقیت‌آمیزی است که باید در هر شغلی وجود داشته باشد.

تمرینات کاربردی:

۱- مسئولیت کامل وضعیت دارای مشکل را قبول کنید.
با سرعت هرچه تمام‌تر فرآیندهای پنجگانه (انکار، عصبانیت، سرزنش، افسردگی و قبول/پذیرش) را پشت سر بگذارید. سپس امور روزمره خودتان را دوباره از نو آغاز کنید.

۲- از ندامت و سرزنش کردن دیگران امتناع کنید و باید این موضوع را قبول داشته باشید که تمام اشتباهات به نوعی جبران می‌شوند. بر راه‌حلها و عملکردهایی که اکنون می‌توان برای حل و فصل مشکلات انجام داد نیز دقت و تمرکز داشته باشید.

«شکست و ناکامی ایجاد نخواهد شد مگر آنکه سعی و کوشش متداوم در کارتان نباشد. هیچ مشکل یا مانعی به جز ضعف ذاتی در عزم و جزم آدمی وجود ندارد.»

البرت هوبارد[1]

1- Elbert Hubbard

فصل ششم

در هر لحظه باید جلوی ضرر و خسارت را بگیرید

«جرأت و شهامت از بزرگترین صفاتی است که اگر شخصی از آن
مستثنی باشد هیچ‌گونه ضمانتی برای حفظ مابقی آنها وجود نخواهد
داشت.»

(ساموئل جانسون)[1]

انعطاف‌پذیری یکی از خصوصیات مهم در موفقیت شغلی در قرن ۲۱ به حساب می‌آید. با افزایش سطح دانش و تکنولوژی و توسعه بازارهای رقابتی چه در سطح ملی و چه در سطح بین‌المللی موجب می‌شود تا تولید، فرایندهای خط تولید، بازار و مشتریان به مراتب بیشتر از قبل و با سرعت بیشتری در حال تغییر و تحول باشند. در رویارویی با این تغییر و تحولات سریع و اجتناب‌ناپذیر شما می‌بایست انعطاف‌پذیر باشید تا براحتی بتوانید سلامت ذهنی خودتان را حفظ کنید.

این نکته را به یاد داشته باشید که در طول یک زمان مشخص حدود ۷۰ درصد از تصمیمات کاری غلط و حتی ناامید کننده می‌باشند. این جمله بدان معناست که ۷۰ درصد از تولیدات و خدمات شما در بازار با موفقیت مواجه

1- Samuel Johnson

نمی‌شوند یا اینکه تا حد معقول و مورد قبولی به موفقیت دست نمی‌یابند و ۷۰ درصد از کارمندانتان آن کیفیتی که در انتظار شماست را عرضه نمی‌کنند. حتی بهترین تصمیماتی را که اخذ کرده باشیم هم ممکن است اعتبار و ضمانت کارایی چندانی نداشته باشند. زیرا اوضاع و شرایط در این فاصله زمانی دستخوش تغییر و تحول خواهند شد.

از آگاهی و علم کاملی نسبت به کاری که می‌خواهید انجام دهید برخوردار باشید

احتمالاً مهمترین روندی که می‌توانید در کمک و پیگیری آن در اوضاع و شرایط نابسامان به صورت قابل تغییر و انعطاف‌پذیر بمانید و از پس این اوضاع بحرانی برآیید چیزی است که بنده آن را «تفکر صفر محور» نامیده‌ام.

در (تفکر صفرمحور) باید کمی تأمل کنید و بی‌طرفانه به امور کاری‌تان بپردازید و به گونه‌ای که انگار فرد غریبه در حال انجام آن است، آنگاه این پرسش را از خودتان جویا شوید که «اگر من بخواهم همین کار را از ابتدا آغاز کنم با توجه به آنچه که در حال حاضر می‌دانم، کدامیک از کارهایی که امروز انجام می‌دهم را دیگر تکرار نخواهم کرد؟»

خودتان را عادت دهید که این پرسش را صادقانه و بطور منظم از خودتان بپرسید و در پی جواب کاملتان باشید. این روش به جرأت و شهامت زیادی برای مواجه شدن با حقیقت فعلی نیازمند است. آیا تولیدات ویا خدماتی هم وجود دارد که شما از آگاهی کافی به آنچه که در حال حاضر انجام می‌دهید برخوردار باشید درحالیکه قصد داشته باشید کارتان را از همین امروز مجدداً شروع کنید.

اگر چنین چیزی وجود دارد پرسش بعدی‌تان این است که چگونه ارائه‌ی

این تولید یا خدمات را می‌توانیم متوقف نماییم و با چه سرعتی؟

بنیانگذار مدیریت نوین به نام «پیتر دراکر[1]» که متخصص در امور مدیریت است، این حالت را یک روند کنارگذاری سازنده معرفی می‌کند. شما می‌بایست خودتان را آماده کنید که از هرگونه تولید یا خدماتی که زمان و منابع را فاسد می‌کند و یا مانع از فروش و تحویل محصولات و خدمات مفید و مناسب می‌شوند کناره‌گیری کنید.

پرسشی که در خصوص تمام موارد باید جویا شوید

آیا فعالیت یا فرآیند کاری خاصی وجود دارد که با دانش خود به آنچه که در حال حاضر دارید، دیگر از امروز به انجام آن اصرار نکنید؟

آیا در مراحل فعالیت شغلی‌تان هزینه، روش یا روال کاری خاصی وجود داردکه با دانش خود که امروز از آن برخوردارید، دیگر به ادامه آن مبادرت نمی‌ورزید؟

آیا در حرفه و شغل شما اشخاصی وجود دارند که با علم به آنچه در حال حاضر می‌دانید، دیگر حاضر به فعالیت با آنها و استخدام آنها نباشید؟

اگر این اشخاص اکنون برای حرفه فعلی‌تان درخواست کار و استخدام دهند آیا شما با استخدام آنها موافقت می‌کنید؟ آیا در حرفه و شغل‌تان شخصی وجود دارد که شما دیگر برای مأموریت دادن به او امتناع نمایید؟

آیا در زندگی فردی‌تان هر نوع ارتباط یا موقعیتی وجود دارد که با دانشی که اکنون از آن برخوردارید، دیگر به سمت آنها نروید؟

1- Peter Drucker

اگر چیزی وجود دارد که امروز شما با دانشی که در حال حاضر از آن برخوردارید دیگر به طرفش نمی‌رفتید. پس باید سریعاً دست بکار شوید و آن را از زندگی فردی و یا شغلی‌تان حذف کرده و به سرعت خودتان را از ناکارآمدی‌های آن رها نمایید. کوتاهی در پاسخ صادقانه به این پرسش می‌تواند منجر به یک شکست کاری شود.

کارتان را مجدداً در آن سمت خیابان از سر بگیرید

شیوه‌ی دیگری برای شناخت مکانی که می‌توان در آن جلوی ضرر و خسارت را گرفت این است که تصور کنید یک روز صبح وارد محل کارتان شده‌اید و متوجه می‌شوید که از شرکت یا اداره‌تان چیزی به جز خاکستر به جای نمانده است. البته در این میان خوشبختانه کارمندانتان سالم هستند و در محوطه پارکینگ اداره در حال نظاره کردن شعله‌های وحشتناک آتش هستند.

تصور کنید شرکتهایی در آن سوی خیابان هستند که شما می‌توانید سریعاً به آنجا بروید و کارتان را مجدداً از نو آغاز کنید. بنابراین اگر چنین حادثه‌ای برایتان رخ داد و شما کارتان را مجدداً شروع کنید:

*تولید چه محصولات یا خدماتی را برای فروش سریعاً شروع می‌کنید؟

*چه خدمات و یا محصولاتی را دیگر به بازار عرضه نخواهید کرد؟

*با کدامیک از مشتریان خود سریعاً تماس می‌گیرید؟

*ابتدا در چه فعالیتهایی برای سرمایه‌گذاری مشارکت خواهید کرد؟

*اگر کارتان را مجدداً شروع کنید به سمت کدامیک از فعالیتهای کاری، روندها، سرمایه‌گذاریها و هزینه‌ها نخواهید رفت؟

*کدامیک از کارمندانتان را با خود همراه کـرده و کـدامیک را در محوطـه پارکینگ برای حراست می‌گذارید؟ مهمترین اشخاص برای انجام کارتان کدام هستند و برای ادامه چه مسئولیتی آنها را استخدام می‌کنید؟

اگر برای حفظ و ارتقای کارتان نیاز به توقف و یا حذف هر چیزی داشتید آن را بدون هیچگونه طمعی انجام دهید.

تمام هزینه‌هـای اضـافی را حـذف کنیـد و از ارقـام فعالیتهـای غیـرلازم چشم‌پوشی کنید. به زیرساخت‌ها برگردید و حداکثر دقت و توجـه‌تـان را بـه ۲۰ درصد محصولات، خدمات و یا افرادی معطوف نمایید که بخش زیادی از نتایجتان را به خود اختصاص می‌دهند.

تمایل شما به اخذ تـصمیمات جـدی در ایـن بحـران و متوقـف سـاختن هرچه زودتر خسارات، تا حدود زیادی موفقیـت و یـا شکـست‌تـان را هـم در کوتاه مدت و هم در دراز مدت، مشخص می‌کنند.

تمرینات کاربردی:

۱- تفکـر صـفر محـور را در خـصوص تمـام بخـشهای زنـدگی شـغلی و ضروری‌تان ایجاد نمایید. آیا کاری وجود دارد که شما با آگاهی به آنچـه که در حال حاضر دارید دیگر تمـایلی بـه انجـام و یـا رسـیدگی بـه آن نداشته باشید؟

۲- تصور کنید که می‌توانید زندگی شخصی یا فردی‌تان را امروز مجـدداً از نوع شروع کنید. به سـمت انجـام چـه کـاری مـی‌رویـد و از چـه کـاری خودداری می‌کنید؟ چه فعالیتی را مجدداً شروع می‌کنید و از چه کـاری برای همیشه چشم‌پوشی خواهید کرد؟

«خیلی کم رخ می‌دهد که شخصی با فعالیت زیاد و مداوم، از هدف نهایی خود باز بماند، زیرا قدرت پنهان این فعالیت به طرز مقاومت‌ناپذیری با گذشت زمان بیشتر و بیشتر می‌شود.»

(یوهان وولفگانگ وان گوته)[1]

1- Johann Wolfgang Von GoeTh شاعر، نویسنده و فیلسوف آلمانی

فصل هفتم

بحران و مسائل چالش‌برانگیز را مدیریت نمایید

«شجاعت و جسارت یعنی اینکه بترسید، اما هر طور که شده یک گام به جلو بردارید.»
(بیورلی اسمیت)[1]

در حیطه‌ی کاری ناآرام که مرتباً تغییرات سریعی ایجاد می‌شود و رقابت شدیدی میان شرکتها حکمفرماست، هر دو یا سه ماه یکبار شما با نوعی بحران مواجه خواهید شد. حتی این امکان وجود دارد که یک بحران مالی، خانوادگی، شخصی و یا یک بحران فیزیکی را با همان شدت تجربه نمایید.

در تعریف‌های متعدد بحران به یک مشکل یا شکست بزرگی اطلاق می‌شود، که کاملاً دور از حد انتظار اتفاق می‌افتد و به نوعی یک عامل مخرب است و بر هر کاری دیگری که شما در آن لحظه در حال انجامش می‌باشید اولویت می‌یابد. بحران شما را مجبور می‌کند تا همیشه در حال آماده باش قرار بگیرید.

بحران، یک لحظه حیاتی در هنگام انجام کار محسوب می‌شود، کاری که شما مصمم به انجام آن می‌شوید یا در انجام آن کوتاهی می‌کنید به طور

1- Beverly Smith

چشم‌گیری مهم بوده و پیامدهای مثبت یا منفی قابل توجهی را در آینده‌ی زندگی فردی و یا شغلی شما بر جای می‌گذارد.

فوراً انجام وظیفه کنید

زمانیکه در شغل و یا زندگی‌تان بحرانی روی می‌دهد، چهار اقدام ضروری را باید سریعاً انجام دهید:

۱. ناراحتی و غصه‌خوردن را کنار بگذارید. به کنترل ضرر و خسارتها بپردازید و بدانید که می‌توانید جلوی ضرر را بگیرید.

۲. اطلاعات لازم را کسب نمایید. در جست‌وجوی حقایق باشید و با اشخاص مهم و مطرح حرف بزنید تا به طور دقیق درک کنید که با چه چیزی سر و کار دارید.

۳. مسائل و مشکل‌تان را حل و فصل نمایید. خودتان را به این موضوع عادت دهید که فقط به راه‌حلها و عملکردهایی که می‌توانید برای کوچک کردن ابعاد خسارت و از بین بردن مشکل انجام دهید بیندیشید.

۴. در محور عمل و فعالیت مناسب قرار بگیرید و به اقدام بعدی‌تان دقت و تمرکز کنید. گاهی اخذ یک تصمیم، بهتر از تصمیم نگرفتن است.

به خودتان خاطر نشان کنید که زندگی شما به انجام این اقدام بستگی دارد. شما می‌توانید مسئولیت انجام آن را بر عهده بگیرید و برای حل و فصل این مشکل به دنبال واکنشی برای از بین بردن بحران باشید. شما باید از تمامی مهارت‌ها، هوش، تجربه و توانایی‌های ضروری برای کنترل و رفع اثربخش بحران برخوردار باشید. همواره به خاطر داشته باشید که یک جواب یا یک راه وجود دارد و مسئولیت‌تان یافتن آن است. گاهی هم در خود

مشکل یک راه‌حل وجود دارد.

فکر کردن را در خودتان تمرین و تقویت کنید

یکی از اندیشه‌های مهم در موفقیت شغلی و شخصی پیش‌بینی بحران است. بسیاری از افراد ردیف اول مدیران، رئیسان، تجار و رهبران به خصوص رهبران نظامی این سیاست را در زندگی‌شان به کار بستند. شما می‌توانید با نگاهی به آینده یعنی سه، شش، نه و یا دوازده ماه بعد و جویا شدن این سؤال که اتفاقی امکان دارد زندگی شغلی و فردی مرا دچار اختلال کند؟، پیش‌بینی بحران را در زندگی‌تان تمرین کنید. از تمام اتفاقاتی که امکان دارد رخ دهد، بدترین‌شان کدامند؟

با ذهن خود بازی نکنید و مدعی نشوید که بعضی از این حوادث هرگز برای شما اتفاق نخواهد افتاد. این طرز تفکر، فاجعه‌آمیز و گاهی هم بیهوده است. در ذهن خود این ساختار پرسشی را که «اگر این حادثه رخ دهد، آنگاه چه می‌شود؟» را ایجاد نمایید. حتی اگر ذره‌ای احتمال وقوع اتفاقی تلخ وجود داشته باشد. شخص متفکر فردی است که به دقت هرچه تمام‌تر پیامدهای احتمالی آن اتفاق تلخ را در نظر می‌گیرد و خودش را بر اساس آن آماده می‌سازد.

یک نقشه احتیاطی طرح کنید

برای مواجه شدن با این وضعیت فوق‌العاده و یا بحران غیر قابل پیش‌بینی ضروری است که یک طرح احتیاطی را برای خود طراحی کنید. بنابراین چه اقداماتی را انجام خواهید داد؟ اگر دچار اشتباهی شوید باید

سریعاً چکار کنید؟ در قدم دوم چه خواهید کرد؟ چه عکس‌العملی از خودتان بروز خواهید داد؟

یک میزگرد ترتیب دهید و یک طرح سناریویی در آن شرح دهید که چگونه از عهده شرایط منفی برمی‌آیید. این عملکرد «تفکر تخمینی» نامیده می‌شود و نشانه اشخاصی است که در حل مسائل و مشکلات مهارت دارند. آنها به آینده برتر سفر می‌کنند و هر آنچه را که امکان دارد اتفاق افتد را در ذهن خود تجسم می‌کنند. سپس به زمان حال برمی‌گردند و جلو جلو برای حوادث احتمالی برنامه‌ریزی می‌کنند.

روزی از کارخانه‌دار انگلیسی به نام «جی پائول گتی[1]» که زمانی از ثروتمندترین افراد جهان بود در خصوص طرز فکرش در مورد ریسک کردن سؤال شد. او جواب داد زمانی که وارد معامله می‌شود، اولین چیزی که از خودش جویا می‌شود این است که «بدترین چیزی که ممکن است در این اوضاع و شرایط اتفاق افتد چیست؟» و سپس همه همت و تلاش خود را برای ایجاد اعتماد و اطمینان جهت عدم بروز بدترین نتیجه به کار می‌گیرد، شما نیز باید اینطور عمل کنید.

جلوی بحرانهای تکراری را بگیرید

در تعریف؛ بحران به یک اتفاق غیرمنتظره منفی اطلاق می‌شود که تنها یک‌بار و در یک زمان غیرمنتظره حادث می‌شود. بنابراین اگر یک بحران تکراری در شرکت و یا زندگی شخصی‌تان رخ دهد، به این معنا که آن بحران مرتباً در حال تکرار می‌باشد، بخصوص یک بحران مالی آن وقت با یک

1- J.Paul Getty

مشکل پیچیده‌تر که معمولاً بی‌کفایتی و یا ضعف نهادی است، مواجه می‌شوید.

برای آنکه از تکرار نشدن بحران مطمئن شویم پس از حل و فصل بحران برای اولین‌بار گزارشی کامل در خصوص آن مشکل تهیه و تدارک ببینید که اطمینان یابید دقیقاً چه اتفاقی افتاده است. چگونه این اتفاق رخ داده است؟ از این اتفاق چه تجربه‌ای را کسب نمودید؟ چه کاری باید انجام دهید تا دوباره دستخوش چنین حادثه‌ای نشوید؟

تحقیقات دانشگاه «استنفورد[1]» بر روی مدیران درجه یک در میان هزار شرکت موفق نشان داد که مهمترین خصوصیات مدیران موفق توانایی و عملکرد آنها در برابر بحران غیرمنتظره می‌باشد. عملکرد و اقدامات شما در از بین بردن بحران، سنجش درستی برای تعیین سطح تجربه و استعدادتان است. توانایی‌هایتان در پیش‌بینی یک بحران و کسب تجربه به عنوان یک عامل کاملاً ضروری در آماده‌سازی برای غلبه بر بحرانها پیش‌رو می‌باشد.

تمرینات کاربردی:

۱. سه مورد از بدترین اتفاقاتی که امکان دارد در سال آتی در زندگی فردی و یا شغلی‌تان روی دهد را مشخص کنید. از الان چه کارها و اقداماتی را می‌توانید برای کاهش ضررهای بحرانی انجام دهید؟

۲. سه مورد از ناخوشایندترین اتفاقاتی که امکان دارد در زندگی فردی و یا شغلی‌تان حادث شود را تعیین کنید و برای آنکه اطمینان یابید آنها

1- Stanford University

هرگز رخ نمی‌دهند، عملکردهای مناسبی را انجام دهید.

«بزرگترین ممنوعیت‌های ما این است که هرگز دستخوش شکست قرار نگیریم. بلکه افتخار بزرگ در این است که در هر باری که با شکست مواجه می‌شویم، دوباره بلند شویم.»

(کونفوسیوس)[1]

1- Confucius متفکر و فیلسوف معروف چینی

فصل هشتم

مرتباً در ارتباط باشید

«بهترین سنجش جرأت و شهامت، ترسی است که از پای درآمده باشد.»
(نورمن اف. دیکسون)[1]

حدود هشتاد و پنج درصد از مشکلات زندگی فردی و شغلی بسیاری از افراد نشأت گرفته از ناتوانایی‌ها در ایجاد رابطه تأثیرگذار با افراد مهم اطرافشان می‌باشد. در یک موقعیت بحرانی و چالش‌برانگیز شما می‌بایست اشخاص سرشناس و مهم داخل و خارج از حیطه‌ی کارتان را از آنچه که روی می‌دهد مطلع سازید! این عملکرد مشخص‌کننده موفقیت یا شکست شماست.

باید مصمم شوید که در رابطه با افراد، سیاست خواص خودتان را بکار بگیرید. به این گروه از افراد شگفت‌انگیزان می‌گویند که اصولاً آنها چندان سودمند نمی‌باشند. هیچ فردی دوست ندارد که اخبار ناخوشایند را از این سو و آن سو بشنود. بخصوص اگر حس کند که این اخبار بخاطر یک سری

1- Norman F.Dixon

دلایل از او کتمان شده است.

افراد در رابطه با پول و یا شغلشان تا حد زیادی احساساتی می‌باشند. بسیاری از آنها با خطر از دست رفتن دارایی و ثروتشان به هر علتی، عکس‌العمل منفی از خود بروز می‌دهند. کارمندان در صورتی که حس کنند شغل و یا حقوقشان، از سوی افراد دیگری مورد تهدید قرار گرفته احساس خطر می‌کنند و کاملاً دستخوش هیجانات منفی و مرموز می‌شوند.

مسائل و مشکلات مالی را حل و فصل نمایید

در اکثر اوقات بروز یک بحران مالی به طور مثال؛ یک کسری قابل توجهی در میزان هزینه‌یی که شما برای ادامه کارتان به آن نیاز دارید موجب بروز بحران در اداره‌تان می‌شود. در این مورد شما می‌بایست سریعاً دست به کار شوید تا جلوی پیشرفت ضرر و خسارتهای بعدی را بگیرید و اشخاصی که تحت تأثیر این مسائل و مشکلات مالی قرار خواهند گرفت را آرامش خاطر بدهید.

کارمندانتان را به دور هم جمع کنید و اوضاع و شرایط را برایشان توضیح دهید. پس واضح است که با عدم هرگونه مبالغه و یا عدم بروز هرگونه هیجان کارمندانتان قادر به درک احساسات و بیانات درونی‌تان نخواهند بود. اگر شما بتوانید دقیقاً هر آنچه را که اتفاق افتاده، برایشان توضیح دهید، به آنها بگویید که چه عملکردهایی را برای حل و فصل بحران و مسائل چالش‌برانگیز انجام داده‌اید و هر یک از آنها چه مسئولیتی در کمک به اراده‌تان در عبور از این دوران به دوش خواهند داشت. در این میان شما می‌بایست نظرات و پیشنهادات آنها را در خصوص شیوه‌های مناسب برای

قطع هزینه‌ها یا افزایش پرداخت‌ها جویا شوید. از آنها تقاضا کنید تا برای کمک هرچه بیشتر به اداره در برابر با بحران حاضر نظرات مفید و چاره‌سازی را ارائه دهند. با این عملکرد قطعاً از کیفیت پیشنهادات و ایده‌هایی که از سوی کارمندانتان دریافت می‌کنید شگفت‌زده خواهید شد.

اخبار بد و ناخوشایند سریعاً پخش و منتشر خواهد شد

تنها موردی که سرعت آن بالاتر از سرعت نور است انتشار شایعه در مورد شغل‌تان چه در داخل و چه در خارج حیطه‌ی آن می‌باشد. البته اهمیتی ندارد که شما به چه میزان برای کتمان موردی خاص تلاش می‌کنید. زیرا ناخوشایندترین اخبار ممکن سریعتر از برق یک صاعقه به گوش بدترین افراد می‌رسد. بنده گاهی اوقات در سمینارهایم با افرادی ملاقات می‌کنم که به طور ناگهانی از بحران مالی یکی از طرفدارانم در آن سوی دیگر کشور خبر می‌دادند و بعد از تحقیق مشخص می‌شد که این خبر درست یا کذب بوده است.

سرعت دریافت و انتقال این اخبار بواسطه مردم جامعه بسیار بالاتر از سرعت اینترنت است.

در دوران کودکی همیشه بزرگترها به ما گوشزد می‌کردند که «خبرهای خانه را هرگز به جای دیگری نبریم» به نوعی هرگز نباید در زندگی شغلی و مالی خود اجازه دهید تا اخبار احوالات خصوصی و کاری‌تان به گوش افراد عیب‌جو برسد. اطمینان داشته باشید که شما اولین فردی هستید که این اخبار را بیان می‌کنید.

از یک ترفند مدیریتی استفاده کنید

در جدال استقلال آمریکا «جورج واشنگتن[1]» مرتباً با قرار دادن افسرانش در شرایط بحرانی و سخت طی مشاوره با آنها توانست ارتش خود را به طور متحدگونه‌ای در کنار هم قرار دهد و در نهایت جنگ را به نفع خود به پایان برساند. در طول مدت این جنگ بسیاری از پیشنهادات و اندیشه‌هایی که از آن کنفراس‌ها مطرح شد در طول دستیابی به پیروزی بکار گرفته شد تا به عملکردهایی که در نهایت منجر به پیروزی می‌شود، در مسیر جنگ دست یابند.

از طرف دیگر، «ژنرال کورن والیس[2]» فرمانده ارشد نیروهای انگلستان هرگز اخبار و اطلاعاتی را در اختیار افسرانش قرار نمی‌داد و تمامی اطلاعات را پیش خود حفظ می‌کرد. او تمام تصمیمات دولتی را در خلوت اخذ می‌کرد و سپس در جایگاه‌های خود حاضر می‌شد و به افسران ارتش اعلام می‌کرد که چه کاری باید انجام دهند. هرچند که در آغاز او از نیروهای ارتش برتری برخودار بود، اما در خاتمه جنگ با یک ارتش نامنظم و نامنسجم که بر مبنای بحث و مشورت عمل می‌کردند، دستخوش شکست شد. این می‌تواند یک درس عبرتی برای تمامی ما به حساب آید.

در اوضاع و مشکلات مالی سیاست شگفت‌انگیزان را بکار بگیرید

اگر با مسائل و مشکلات اقتصادی روبه‌رو شده‌اید اصل سیاست شگفت‌انگیزان را در برابر بانک و هر یک از طلبکاران خود بکار بگیرید و به

1- George Washington
2- General Cornwallis

نوعی موقعیت خویش را برای آنها بیان نمایید. قبل از آنکه خودشان به طور غیر مستقیم به آن دست یابند، شما هر کاری را که می‌خواهید انجام دهید اما بحران اقتصادی یا وجود مانع در پرداخت بدهی‌هایتان را کتمان نکنید.

شما باید به طور شخصی به بانک مورد نظرتان بروید و با رئیس آنجا حرف بزنید و با او در خصوص موقعیت بحرانی‌تان صحبت کنید و به او توضیح دهید که این شرایط موقتی بوده و شما در حال انجام عملکردهایی برای حل مسائل و مشکلات اقتصادی‌تان می‌باشید و به آنها پیشنهاد کنید تا زمان بهبود و ارتقاء موقعیت‌تان تنها می‌توانید بهره وامهایتان را بپردازید.

آنچه که بسیاری از تجار قادر به درکش نمی‌باشند این است که عدم پرداخت وام منجر به بروز یک اتفاق خطر آفرین برای رئیس بانک و مسئولان حسابهایشان می‌شود. در حالی که بر اساس قوانین بانک او هیچ چاره‌ای ندارد مگر آنکه سریعاً با توقیف حساب بانکی‌تان یا حتی مصادره اموالتان که به بانک سپرده‌اید برای حفظ دارایی‌های بانک دارد فعالیت شود.

اما اگر شما موافقت کنید که تنها بهره بپردازید وام مربوط فعال خواهد ماند و هیچ‌گونه عواقبی در بر نخواهد داشت. یادگیری این تجربه کوچک منجر شد تا چند سال قبل زندگی مالی و اقتصادی من نجات یابد.

فرد صادقی باشید

با طلبکارانتان به طور شخصی تماس تلفنی برقرار کنید و یا با آنها ملاقات داشته باشید و موقعیت‌تان را برایشان بیان نمایید. از پرداخت صورت‌حسابهایتان خودداری نکنید، بلکه آنها را دیرتر از زمان مقرر پرداخت نمایید یا برای صورت حسابهایی که از بودجه کافی برخوردار نمی‌باشید چک

ضمانت‌دار بدهید و به آنها پیشنهاد کنید تا وقتی که بتوانید موقعیت اقتصادی‌تان را تحت کنترل درآورید آنها را به صورت ماهیانه با مقادیر وجهی کمتر پرداخت خواهید کرد. فروشنده‌هایتان کاملاً مطلع‌اند که مشتریانتان گاهی دستخوش بحران اقتصادی می‌شوند. بطور معمول آنها تاجران باتجربه‌ای هستند و به همین خاطر قادرند کاملاً منطقی رفتار کنند. اما در عین حال به صداقت و روراستی طرف مقابلشان علاقه‌مندند و هرگز میانه خوبی با حقه‌بازی و حرفهای کذب ندارد. اگر شما صادقانه به آنها بگویید که دچار رکود اقتصادی شده‌اید و سپس آنها را مطمئن سازید تا به محض ارتقاء سطح مالی بدهی‌تان را به طور کامل پرداخت خواهید کرد، آنگاه آنها هم آرام می‌شوند و کاملاً با توجه به موقعیت بحرانی‌تان با شما کنار می‌آیند.

جبهه شغلی‌تان را با سیاست درست فرماندهی و کنترل کنید

یک اصل مهمی در اینجا دایر است، کارهایی وجود دارند که شما قادر می‌باشید انجام آنها را به دیگران محول سازید و بعضی امور را باید خودتان بطور فردی انجام دهید. به نوعی شما در انجام امور کاری‌تان به عنوان فرمانده ارشد می‌باشید. زمانیکه در شغلتان با بحران اقتصادی و مالی روبه‌رو می‌شوید این فقط شما هستید که باید بطور فردی با طلبکارهایتان برخورد نمایید. شما قادر نمی‌باشید این مشکل را بر عهده حسابدار و یا یکی از کارمندان شرکت‌تان بگذارید. این کاری است که فقط شما قادر می‌باشید آن را انجام دهید که جزء وظایف مهم مدیریت‌تان به حساب می‌آید.

برای توسعه وضعیت گردش پول در کار و حرفه‌تان باید به سراغ

مشتریانی که به شما بدهکارند بروید و از آنها بخواهید تا سریعاً بدهی‌شان را پرداخت نمایند.

در صورت نیاز برای پرداخت فوری، به آنها تخفیف قائل شوید. شما گاهی می‌توانید با در نظر گرفتن قیمتی فوق‌العاده برای تولیدات و خدمات خویش در صورت پرداخت طوری آنها را ترقیب و تشویق نمایید تا بیشتر از نیازشان از شما خرید کنند. بسیاری از افراد با یک تماس تلفنی کوتاه با بهترین مشتریان خود و جلب توجه در کمک گرفتن از آنها خودشان را به هر زحمتی که هست از یک بحران مالی و اقتصادی نجات می‌دهند.

در صورت نیاز یک واکنش جدی از خودتان نشان دهید

اگر مسائل و مشکلات اقتصادی‌تان بواسطه مشتریانی که بدهی خودشان را پرداخت نکرده‌اند، ایجاد و یا بدتر شده است، شما می‌بایست به سراغشان بروید و از آنها بخواهید تا بدهی‌های گذشته‌شان را پرداخت نمایند. این نکته را بخاطر داشته باشید که این حالت یک لحظه بحرانی است و می‌بایست خودتان را آماده کنید تا در صورت عدم پرداخت آنها را به اقدام قانونی تهدید نمایید.

طبق اصول تجاری ما، کوتاهی در هزینه‌های پرداخت صورت حسابها زمانیکه موعد مقرر آن بر سر آمده، به طلبکار این فرصت را می‌دهد که به دادگاه برود و درخواست ورشکستگی شرکت بدهکار را ارائه کند. دادگاه هم به سرعت برای تعطیلی شرکتی که بدهی‌هایش را پرداخت نکرده عمل می‌کند.

معمولاً در صورتیکه فکری جز تعطیلی شرکت توسط قانون وجود نداشته

باشد، شرکت مورد نظر به هر راهی می‌رود تا پول و درآمد کافی برای رهایی از دست شما را پیدا کند.

گذشته از این مسائل شما می‌بایست در ارتباط و تماس با افراد مهمی که تحت تأثیر مسائل و مشکلات اقتصادی و مالی‌تان قرار دارند، شجاع و پر جرأت باشید. هرگز فرد شرمگین و خجالت‌زده‌ای نباشید. این یک تجربه عادی طبیعی و گریزناپذیر است که با هر شغل و حرفه‌ای همراه است.

تمرینات کاربردی:

۱. افراد مهمی را در بیرون از حیطه شغلی‌تان تعیین نمایید که به پشتیبانی مداوم آنها برای بقا و توسعه خود احتیاج دارید. آماده باشید که در هنگام تهدید سرمایه اقتصادی، در سازمان یا شرکت‌تان آنها را از این حادثه بحرانی باخبر سازید.

۲. افراد مهم داخل شرکت‌تان را شناسایی کنید و به آنها خاطرنشان کنید که شرکت در چه وضعیتی قرار دارد و شما در برخوردتان با آنها چه اقداماتی را صورت می‌دهید.

«آدمی می تواند بر همه مسائل و دشواری‌های خود غلبه کند و به هرچه
که ذهن و اندیشه‌اش بر آن تمرکز نموده دست یابد به شرطی که
پایداری و استقامتی اجتناب‌ناپذیر و دیدگاهی مثبت را همراه خود کند.»
(ساموئل اسمایلز)[1]

1- Samuel Smiles

فصل نهم

محدودیت‌هایتان را شناسایی کنید

«با توجه به تلاشهایتان چه بزرگ و چه کوچک موانع و مشکلات کوچک و بزرگ نیز بر سر راهتان وجود خواهد داشت.»

(اوریسون سویت ماردن)[1]

بین جایگاه و مقامی که امروز قرار دارید و جایگاهی که قصد دارید در آینده داشته باشید مانع یا گاهی موانع گوناگونی وجود دارد که جلوی پیشرفت و موفقیت‌تان را می‌گیرد. شما برای آنکه بتوانید از لحظات بحرانی و چاش برانگیز به خوبی و با موفقیت عبور کنید و به اهداف بلندمدت شغلی و فردی خویش برسید می‌بایست محدودیت‌هایتان را که همان عوامل مانع از پیشرفت‌تان محسوب می‌شوند را شناسایی نمایید.

نقطه شروع بررسی و ارزیابی محدودیت‌ها این است که شما به طرز کاملی بتوانید اهدافتان را مطابق با محدودیت‌هایتان مشخص نمایید. شما اگر قصد دارید به چیزی دست یابید، می‌بایست بدانید که از چه چیزی باید اجتناب کنید یا خواستار حفاظت از چه چیز هستید؟ هر چه آگاهی و سطح

1- Orison Swett Marden

اطلاعاتتان در خصوص چیزی که قصد دارید به دست آورید واضح‌تر و روشن‌تر باشد تعیین بهترین روش برای کسب آن به مراتب راحت‌تر و بهتر خواهد شد.

بنابراین اهدافتان را یادداشت کنید و از افعال زمان حال استفاده کنید. بطور مثال اینطور بنویسید که:

«اهدافم این است که در طی ۳۰ ماه حدود ۵۰،۰۰۰ هزار دلار پول پس‌انداز کنم.»

این نوع هدف دقیقاً قابل ارزیابی و بررسی می‌باشد. با این سطح شفاف می‌توانید به راحتی سیر نزدیکتر شدن به هدفتان را مشخص نمایید. حتی از آنجا که برای دستیابی به هدفتان زمان خاصی را مد نظر می‌گیرید براحتی قادر می‌باشید با توجه به آن سطح پیشرفت‌تان را مورد ارزیابی قرار دهید.

زمانی‌که هدفتان را تعیین می‌کنید لیستی از عملکردهایی که می‌بایست برای کسب آن انجام دهید را تدارک ببینید و اینکه چه کارها و اقداماتی را باید انجام دهید تا از جایگاه و مقام کنونی‌تان به جایگاه و مقام مد نظر برسید.

موانع اصلی را مشخص نمایید

بعد از آنکه هدف و برنامه‌ریزی‌تان را جهت کسب آن تعیین و مشخص نمودید، از خودتان این سؤال را بپرسید که: چه عاملی موجب می‌شود تا من را به این هدف محدود سازد؟

مانع اصلی در جهت دستیابی به هدفتان چیست؟ شیوه دیگر در طرح این سؤال می‌تواند این باشد که چرا من اکنون به هدف دیرینه‌ام دست

نیافته‌ام؟

امکان دارد هدفتان سطح مشخصی از تولید، فروش یا سطح خاصی از سود خالص/ناخالص باشد و مانع اصلی آن هم مرتبط به مسائل فنی، نیروی خدمات انسانی، اقتصادی، فروش و یا حتی مشتریان باشد. همواره یک مانع کلی وجود دارد که سرعت رسیدن به مهمترین هدف هر انسانی را کم می‌کند. وظیفه شما در قبال این عامل مخرب این است که به نوعی بتوانید برای کاهش تأثیر نامطلوب آن وارد عمل شوید.

در آغاز باید به تجربه و تحلیل درونی بپردازید

زمانیکه در خصوص تجزیه و تحلیل مانع صحبت می‌شود، متوجه خواهید شد که حدود ۸۰ درصد از محدودیت‌های شما درونی می‌باشند. این امکان نیز وجود دارد که محدودیت‌ها در درون خودتان و یا سازمان کاری‌تان باشند. فقط ۲۰ درصد از محدودیت‌هایتان خارجی است که از خودتان و یا درون سازمان کارتان نشأت نمی‌گیرد.

فرایند تجزیه و تحلیل موانع را با طرح این سؤال شروع کنید که «چه عاملی در ذهن و یا در شغلم وجود دارد که مانع از دستیابی به هدفم می‌شود؟» در اکثر موارد شما متوجه خواهید شد که مانع اصلی بین شما و هدفتان قاعدتاً ترس از شکست و یا ترس از طرد شدن می‌باشد چرا که ترس موجب می‌شود تا شما از انجام اقدامات و عملکردهای ضروری برای دستیابی به آنچه که می‌خواهید و احتیاج دارید امتناع ورزید.

ترس و تردیدهای درونی در عذر و بهانه‌هایتان بروز داده می‌شوند. گاهی اوقات این عذر و بهانه‌ها از جمله دلایلی محسوب می‌شوند که بطور کاملاً

ماهرانه صورت می‌گیرند تا شما ناخودآگاه آنها را برای قرار دادن خود در مسیر یک قربانی یا فردی که از هیچگونه استقلال و اختیار کافی جهت کنترل حوادث اطرافش برخوردار نمی‌باشد انتخاب کنید. زمانی که شما با بهانه تراشی‌های بی‌مورد خود دیگران را مقصر عدم پیشرفت‌تان تلقی می‌کنید، در واقع بصورت ظاهری احساس می‌کنید که خودتان را از قیدوبند وظایف کاری‌تان برای اصلاح و بهبود اوضاع و موقعیت‌تان توصیه و آزاد کرده‌اید در حالیکه هرگز این اتفاق به طور واقعی رخ نخواهد داد و شما نباید اجازه دهید تا دستخوش چنین رفتارها و اتفاقاتی قرار بگیرید.

عذر و بهانه‌های خودتان را مورد آزمایش قرار دهید

شیوه‌ای وجود دارد که شما بواسطه بکارگیری آن می‌توانید بهانه‌هایتان را مورد ارزیابی و آزمایش قرار دهید تا به اعتبار آنها پی ببرید. تنها کافی است این سؤال را از خودتان بپرسید که «آیا شخص دیگری نیز با همین عذر و بهانه‌ها توانسته است به سمت پیشرفت حرکت کند و با وجود تمام اینها به کامیابی برسد؟»

اگر شما بتوانید با خودتان رو راست و صادق باشید به راحتی متوجه خواهید شد که حداقل هزاران نفر وجود دارند که وضعیت‌شان بسیار حادتر و وخیم‌تر از چیزی است که شما فکرش را بکنید اما با این حال باز هم توانسته‌اند به موفقیت و پیشرفت دست یابند. در چنین اوضاع و شرایطی عذر و بهانه‌هایتان کاملاً غیر قابل توجیه و غیرموجه می‌باشد. بنابراین هرگز اجازه ندهید که بهانه‌هایتان مانع از پیشرفت‌تان شود.

موانع خارجی را مورد شناسایی قرار دهید

دومین نوع محدودیت‌ها که حدود ۲۰ درصد از موانع پیشرفت را فراهم می‌کند عوامل خارجی می‌باشند. اینگونه از موانع اصولاً به فعالیت‌ها یا عدم فعالیت افراد دیگر مرتبط می‌باشند. این امکان وجود دارد که محدودیت‌ها با بازار، مشتری، فروش، تأثیرات بانکی، پرداخت مطالبات و دیگر عوامل در رابطه باشند. حتی اگر موانع اصلی‌تان عوامل خارجی باشند در کل به نوعی شما از بیرون تحت کنترل هستید و تقریباً باید برای مقابله با آنها برای امتناع از هرگونه پیشرفت مخرب روی اهدافتان بدنبال راه تأثیرگذاری باشید.

برای تمرین و ممارست به تفکری که بنده آن را «تفکر بدون محدودیت» نامگذاری کرده‌ام، بپردازید. به این منظور برای چند لحظه تصور کنید که هیچگونه محدودیتی از نظر آگاهی، مهارت، دوست یا ارتباط، پول یا منبع سرمایه سر راهتان وجود ندارد یا اینکه تصور کنید شما می‌توانید به هر چیزی که در زندگی دلتان می‌خواهد براحتی و بدون وجود هیچگونه محدودیتی برسید. بنابراین شما باید چه اقداماتی را بدون معطلی انجام دهید؟

اگر بدانید که در هیچ زمانی با شکست روبه‌رو نمی‌شوید پس هدف بزرگی که خودتان را برای دستیابی به آن آماده می‌کنید چه خواهد بود؟ اگر موفقیت‌تان در هر هدفی (چه کوچک و چه بزرگ) ضمانت می‌شد در آن زمان برای کسب کدام یک وارد عرصه عمل می‌شدید؟

اولین قدمی که برای دستیابی به این هدف برمی‌داشتید کدام بود؟

دقت و توجه‌تان را تنها به موانع اصلی معطوف نمایید

زمانی که مانع اصلی در هر ناحیه از فعالیت‌تان را تعیین و مشخص نمودید باید صبورانه دقت و توجهتان را همانند یک اشعه لیزری معطوف کوچک کردن آن مانع کنید و هرگز خودتان را با مسائل و مشکلات کوچک و حاشیه‌ای سرگرم نکنید فقط باید به مانع بزرگی که بیشتر از هر عامل دیگری شما را از دستیابی به موفقیت بازمی‌دارد بپردازید. از میان برداشتن مانع اصلی بیشتر از انجام هر کار دیگری می‌تواند به شما در کسب هدفتان کمک کننده باشد.

تمرینات کاربردی:

۱- مهمترین هدفی که اکنون قادر به کسب آن می‌باشید را مشخص کنید. (البته هدفی که می‌تواند به موفقیت کنونی‌تان بالاترین اثر را بگذارد.)

۲- مانع یا موانع مهمی که سرعت کسب هدفتان را کاهش داده است، مشخص کنید. برای از میان بردن موانع خود هر کاری را که لازم است انجام دهید.

«همیشه این نکته را به یاد داشته باشید که اتکا به عزم و اراده بهترین شیوه برای دستیابی به موفقیت خواهد بود و این از هر عامل دیگری مهم‌تر است.»

(آبراهام لینکلن)[1]

1- Abraham Lincoln

فصل دهم

از خلاقیت‌هایتان بهره بگیرید

«هرگز به سراغ انجام کارهایی نباشید که متعادل با قدرتتان هستند بلکه باید قدرت و توانایی را طلب کنید که مطابق با انجام کارهایتان باشد.»
(فیلیپس بروکس)[1]

شما دقیقاً در همین لحظه در دنیای درونی‌تان از تمامی منابع ذهنی و توانایی‌های لازم جهت حل و فصل هر گونه مشکل یا غلبه بر بحرانهایی که در حین زندگی با آن روبه‌رو خواهید بود برخوردار می‌باشید. مسئولیت شما رها کردن این توانایی‌های بالقوه جهت متمرکز کردن آنها برای حل چالش‌ها در زمان مقرر می‌باشد.

گاهی اوقات از مخاطبینم این سؤال را می‌پرسم که «حداکثر دستمزد در آمریکا برای انجام چه کاری پرداخت می‌شود؟» آنها هر کدام جوابهای متعددی می‌دهند از سیاست‌مداری گرفته تا سخنرانی دولتی، وکالت و بسیاری دیگر از مشاغل! سپس من جواب قطعی و واقعی را بیان می‌کنم. حداکثر و بالاترین اجرت کار در آمریکا به فکر کردن داده می‌شود. توانایی

1- Philips Brooks

هر کدام از شما خوانندگان عزیز در تفکر کردن جهت بکارگیری ذهن در حل و فصل مشکلات و تصمیم‌گیری‌هاست که بیشتر از هر فعالیت دیگری می‌تواند به زندگی شما و حتی زندگی دیگران ارزش و ارتقا ببخشد.

«توماس ادیسون[1]» این نوع قدرت و توانایی ذهنی را اینگونه بیان می‌کند: «توانایی استفاده دائمی از انرژیهای بالقوه جسمی و ذهنی در روبه‌رو شدن با یک مشکل بدون بروز خستگی.»

به پیامدها خوب توجه کنید

در این قسمت نکته مهمی را به شما عزیزان بیان می‌کنم. شما می‌توانید با برآورد پیامدهای احتمالی انجام و یا عدم انجام یک عملکرد، میزان ارزش آن را متوجه شوید. بررسی پیامدهای احتمالی هر عملکرد یا رفتار، روش مناسبی برای تعیین اولویت‌ها محسوب می‌شود.

آنچه که در این میان مطرح می‌شود توجه به پیامدهای احتمالی و بزرگ است. تنها چیزی فاقد ارزش می‌باشد که هیچ پیامد حقیقی نداشته باشد، انجام و یا عدم انجام آن مهم نباشد.

تفکر و اندیشه درست نسبت به هر کاری که شما در یک زمان مشخص انجام می‌دهید می‌تواند نتایج احتمالی بزرگتری را شامل باشد. یک تفکر یا آگاهی مناسب منجر می‌شود تا زندگی‌تان در یک لحظه‌ی بحرانی و چالش‌برانگیز تغییر کند. به همین خاطر خلاقیت می‌تواند به عنوان کلید انجام کارهای فوق‌العاده برای خود و خانواده‌تان محسوب شود.

1- Thomas Edison

«آلبرت انیشتین[1]» در جایی از مطالب خود نوشته است که «هر کودکی که متولد می‌شود، می‌تواند یک نابغه باشد.» در حقیقت هر یک از شما عزیزان به صورت یک نابغه بالقوه به دنیا می‌آیید و در دنیای درون خود از توانایی و استعداد کافی جهت حل و فصل هر گونه مشکل و دستیابی به هر هدفی برخوردار می‌باشید. اما می‌بایست از خلاقیت خود استفاده کنید تا به هر نتیجه دلخواهی که خواهانش می‌باشید دست یابید.

سطح خلاقیت‌تان را با تمرین ارتقاء دهید

خلاقیت مثل یک عضله است یعنی هرچه بیشتر از عضلات‌تان استفاده کنید می‌توانید قوی‌تر و سالم‌تر باشید. به همین ترتیب شما هرچه طرح‌های بیشتری را برای حل و فصل مشکلات و بهبود زندگی‌تان داشته باشید، در آینده طرح‌ها و اندیشه‌های نوین بیشتری به ذهن‌تان خطور خواهد کرد و شما می‌توانید در راستای بکارگیری آنها به پیشرفت برسید.

با مهار و کنترل توانایی‌های خلاقتان به طور عملی توانایی و استعداد شما در طول بهبود زندگی‌تان و همچنین انجام کارهایتان در چند ناحیه مختلف بیشتر و بیشتر می‌شود.

تعریف و معنای صحیح خلاقیت تنها «پیشرفت و ارتقاء» می‌باشد. هر گاه شما از ذهن‌تان برای تغییر روش یک کار در جهت ایجاد نوعی بهبود در عملکرد آن استفاده می‌کنید، از خلاقیت خودتان بصورت بالفعل استفاده کرده‌اید و از آن بهره کافی برده‌اید. زمانیکه در زندگی و یا شغلتان با بحران

1- Albert Einstein

روبه‌رو می‌شوید بیش از هر زمان دیگری برای حل و فصل مسائل و مشکلات و اخذ تصمیمات بهتر به توانایی‌های خلاقتان متوسل شوید.

اندیشه‌های درونی‌تان را سازماندهی نمایید

روش ساده‌ای برای شکوفایی خلاقیت وجود دارد. تنها ضروری است که از ذهن و خلاقیت‌تان به صورت سازماندهی شده استفاده نمایید.

کار و حرفه‌تان را با مطرح کردن این پرسش شروع نمایید که: «مشکل دقیقاً از کجا نشأت می‌گیرد؟» اگر به تنهایی کار می‌کنید گزارش واضحی را در مورد مشکل بر روی یک تکه کاغذ یادداشت کنید. اگر هم به صورت گروهی کار می‌کنید می‌بایست گزارش واضحی از مشکل را بر روی تابلوی اعلانات که همه‌ی گروه بتوانند آن را مطالعه نمایند بنویسید.

پس از آنکه تمام افراد در ارتباط با نوع توصیف مشکل به موافقت رسیدند این سؤال جادویی را بپرسید: «چه مشکلات دیگری وجود دارد؟»

از مسائل و مشکلاتی که برای آن تنها یک توصیف وجود دارد مطلع باشید. بطور مثال گاهی توصیف مشکل چیزی مشابه این است که: «فروش ما بسیار کم و ناچیز است»، زمانیکه می‌پرسید: «دیگر چه مشکلی وجود دارد؟» این امکان وجود دارد که جواب اینچنین باشد که: «فروش رقبا بسیار بالاست» زمانیکه سؤال می‌کنید: «مشکل چه چیز دیگری می‌تواند باشد؟» جواب بطور احتمالی این است که: «مشتریان تولیدات شرکتهای رقیب را به ما ترجیح می‌دهند.»

این سؤال را مجدداً بیان کنید آنگاه به این جواب می‌رسید که: «در مقایسه با رقیبان، محصولات و خدمات ما از فروش کافی برخوردار

نمی‌باشند.»

بنده در کار مشاوره و تدریس خود چندین سؤال در خصوص مشکلات و بررسی میزان فروش مطرح کرده‌ام. توصیف مسائل و مشکلات هر چه باشد گروهی که بنده با آن فعالیت دارم برای تعیین نوع راه‌حلی که ما آن را بیان خواهیم کرد از بهبود تولید گرفته تا افزایش تبلیغات و افزایش مهارتهای نیروی فروش دست به کار می‌شود. اما قبل از بررسی هرگونه راه‌حلی شما می‌بایست در ابتدا از آگاهی کامل در خصوص مشکل برخوردار باشید.

راه‌حل صحیح و مناسب را پیدا کنید

وقتی در خصوص مشکلی که چندان روشن و قابل درک نیست به توافق می‌رسید آنگاه باید این سؤال را مطرح کنید که: «راه‌حل مطلوب برای حل و فصل مشکل چه خواهد بود؟»

مجدداً این امکان وجود دارد که اولین راه‌حل کاملاً آشکار و مشخص باشد یعنی «افزایش سطح فروش» اما شما می‌بایست خودتان را به این موضوع عادت دهید که پس از آن بار دیگر سؤال «راه‌حل دیگر چیست؟» را مطرح نمایید. «چه راه‌حل دیگری برای این مشکل خاص وجود خواهد داشت؟» بار دیگر اطلاعات کافی از هر مشکلی که برای آن تنها یک راه‌حل وجود دارد لازم و ضروری می‌باشد.

هرچه شیوه‌های توصیف و تفسیر یک مشکل بیشتر باشد شما بیشتر قادر می‌باشید تا به راه‌حل مناسب با توجه به دستیابی به روشهای خلاقانه‌تر دست یابید. تنها از طریق توصیف و تفسیر واضح و صحیح می‌توانید مشکل‌تان را با یک راه‌حل مناسب حل و فصل نمایید در این صورت احتمال

حل و فصل مشکل را تا ده بیست یا پنچاه برابر افزایش دهید.

مسائل و مشکلات را به صورت ذهنی حل و فصل نمایید

روش مؤثر و قدرتمند دیگری برای شکوفایی خلاقیت وجود دارد که جزء روش بیست نظری به حساب می‌آید. این روش مؤثرترین روش کشف شده‌ای است که در تفکر خلاقانه و حل و فصل مشکلات به حساب می‌آید. بنده هر هفته نامه و ایمیل‌های زیادی را از سوی اشخاصی دریافت می‌کنم که از این روش برای ایجاد تغییر و تحول در زندگی شغلی و شخصی‌شان بکار گرفته‌اند.

شرح این روش به این صورت است در ابتدا اهداف یا مشکل اصلی‌تان را در نظر بگیرید و آن را به صورت یک سؤال بنویسید. به طور مثال اگر هدفتان این است که تا پایان ماه ۵۰،۰۰۰ هزار دلار بهره به دست آورید آنگاه این سؤال را می‌توانید به این صورت مطرح نمایید که «ما چه کاری را باید انجام دهیم تا در طول سی روز آتی به ۵۰،۰۰۰ دلار برسیم؟»

سپس حداقل ۲۰ جواب به این سؤال بدهید. شما می‌توانید بیشتر از ۲۰ جواب برای این سؤال مطرح نمایید. اما بطور ظاهری ۲۰، عددی جادویی برای برانگیختن حداکثر خلاقیت است.

۳ تا ۵ جواب اولیه آسان و راحت خواهد بود. ۵ تا ۱۰ جواب بعدی کمی دشوارند و دسته‌ی آخر جوابها بیش از اندازه دشوارند. اما چندین بار در طول کنفرانس‌هایم افراد زیادی به من گفته‌اند که بیستمین جواب همان روش موفقی است که آنها گاهی چندین ماه در پی آن هستند.

بدون هیچگونه معطلی وارد عرصه عمل شوید

زمانی که برای سؤال مورد نظرتان ۲۰ جواب ارائه می‌دهید در حقیقت حداقل یک پاسخ را انتخاب کرده و فوراً در اسرع وقت برای انجام آن وارد عمل شوید. با یک عملکرد فوری جریان خلاقیت را در ذهن‌تان جلا ببخشید و آن را تقویت کنید. چند ساعت بعد ذهنتان مثل چراغهای یک درخت کریسمس می‌درخشند و طرح‌ها و نظراتی از آن جریان می‌یابد که اغلب به پیشرفت‌های اصلی ختم می‌شوند.

خودتان را برای قبول واکنش و خوداصلاحی آماده کنید. مهم نیست که چقدر این ایده‌ها خوب به نظر می‌رسند چون این اولین جریان در یک بازی بزرگتر است. اغلب با ارزیابی یک نظر جدید فوراً بازتابی را دریافت خواهید کرد که شما را قادر می‌سازد نظرتان را اصلاح کنید و چیزهای دیگری را امتحان نمایید. گاهی اوقات راه‌حل بدست آمده تا حدی با نظرات اولیه متفاوت است اما عملکرد شما برای انجام نظرات اولیه است که نتایج زنجیره‌ای را ایجاد کرده و آنگاه به راه‌حلی که مدتها به دنبالش بودید ختم می‌شود.

هرگز از یاد نبرید که شما یک نابغه بالقوه هستید و برای آنکه خلاقیت‌تان را شکوفا و زنده سازید باید علاوه بر متمرکز کردن انرژی‌های ذهنی‌تان روی یک مشکل خاص از شیوه‌های ارائه شده هم استفاده کنید و آنها را امتحان نمایید تا بتوانید به نتیجه مورد دلخواهتان برسید.

تمرینات کاربردی:

۱- بزرگترین مشکلاتتان را در نظر بگیرید و آن را به صورت سؤالی که نیاز

به یک راه‌حل دارد بنویسید. به طور مثال: چگونه سود و مزیت خودمان را در طول یکسال آینده تا ۵۰ درصد ارتقاء دهیم؟

۲- وقتی بزرگترین مشکل خود را تفسیر کردید این سؤال را بپرسید که «چه مشکل دیگری وجود دارد؟» و «چه راه‌حل دیگری را می‌توانید بکار بگیرید؟»

«پاداش اشخاصی که به مراتب رنج و مشقت زیادی را متحمل می‌شوند و در این مسیر صبر و استقامت زیادی را به خرج می‌دهند دستیابی به موفقیت، قبل از زمان مقرر می‌باشد.»

(تد. دبلیو انگستورم)[1]

1- Ted W.Engstorm

فصل یازدهم

بر روی قسمتهای نتیجه‌بخش تمرکز کنید

«هرگز شرایط و موقعیتهای کاری و زندگی، انسان را نمی‌سازند بلکه این انسان است که اوضاع و شرایطش را می‌سازد.»

(فردریک دبلیو رابرتسون)[1]

یکی از دلایل کلی و مهمی که موجب می‌شود تا شما در اولین قدم با مشکل روبه‌رو شوید این است که از عملکردهای بنیادی و اساسی که در آغاز کار شما را به موفقیت می‌رسانند، فاصله می‌گیرید.

اغلب مفیدترین کارها یادآوری چیزهای کوچکی است که در زمان رشد و توسعه کارتان آنها را به ورطه فراموشی گرفته‌اید. به عنوان مثال: هر کاری نیازمند مهارتهایی است که صاحبان آن و کارمندان اصلی از آن برخوردار می‌باشند.

مهارتهای بنیادی شغل و حرفه شما کدامند؟

مهارتهای اصلی‌تان از جمله اموری می‌باشند که شما آنها را بهتر از ۹۰

1- Frederik W.Robertson موعظه‌گر مسیحی انگلیسی

درصد رقیبانتان انجام می‌دهید. تولید و یا خدمات اساسی‌تان بعنوان طیفی از مهارتهای شما به حساب می‌آیند که به درون بازار راه می‌یابد. شما این مهارتها را برای تولید محصولات و یا خدماتی استفاده می‌کنید که بتوانید آنها را به بهایی که افراد جامعه حاضر به خرید و پرداخت آنها می‌باشند فروخته و یا عرضه نمایید.

در طول غلبه بر مسائل و مشکلات گریزناپذیر شکستهای زندگی شغلی، باید دائماً از خود بپرسید که ما در چه چیزی خوب هستیم؟ ما چه کارهایی را می‌توانیم بهتر از دیگران انجام دهیم؟ علت اصلی به تأخیر انداختن موفقیت ما چه خواهد بود؟

موفقیت و پیروزی شما از تعداد محدودی فعالیت‌هایتان بوجود می‌آید

این نکته را همواره به یاد داشته باشید که حدود ۸۰ درصد از نتایجی را که کسب می‌کنید مبنا بر ۲۰ درصد از عملکردهای شماست. به عبارتی دیگر ۸۰ درصد منافع شما از ۲۰ درصد تولیدات و خدماتتان ایجاد می‌شود. ۸۰ درصد از قدرت و توانایی تولیدات شما از فعالیت ۲۰ درصدی کارمندانتان نشأت می‌گیرد. ۸۰ درصد موفقیت شما از ۲۰ درصد از فعالیت‌هایتان منتج می‌شود. بنابراین هر زمان با یک مشکل و یا شکست ناگهانی در شغل و حرفه‌تان متوجه می‌شوید باید به گذشته برگردید و در هر زمینه‌ای که تلاش نموده‌اید از این ۲۰ درصد برتر اطمینان و اعتماد حاصل نمایید.

کار و حرفه‌تان را با زمینه‌ی تخصصی‌تان شروع نمایید. به نوعی دیگر، شما باید روی هر کدام از مشتریان، بازارها و خدمات و محصولات به صورت

حرفه‌ای و تخصصی تلاش نمایید و به زمان خود با توجه به تلاش‌هایتان دقت زیادی داشته باشید. در این میان اگر از مشتریان خود در خصوص حرفه و حوضه‌ی کاری مورد توجه‌تان سؤال کنید، به نظرتان آنها چه پاسخی خواهند داد؟ علت اصلی مشکلات شغلی شما تمایل به گسترش فعالیت در خصوص زمینه‌های تخصصی و قدم گذاشتن به حوضه‌هایی است که در آنها از مهارت کافی برخوردار نمی‌باشید.

چگونه می‌توانید متفاوت و مفید باشید؟

به نظرتان شما در چه زمینه‌هایی با دیگران به خصوص رقیبانتان متفاوت هستید؟ این تفاوت و تمایز شاه‌کلید موفقیت در کار است. چه تسهیلاتی را در اختیار مشتریان خود قرار می‌دهید که هیچکدام از رقیبانتان توانایی مهیا کردن آن را ندارند؟

در حرفه و کارتان چه خصوصیات مهمی را برای مشتریان خود خلق می‌کنید که شما را منحصر به فرد به حساب می‌آورند؟ این اصل مهم را باید به یاد بیاورید که: اگر از یک امتیاز و برتری رقابتی برخوردار نباشید هرگز نمی‌توانید کامل باشید.

از بزرگترین وظیفه‌تان جهت تعیین یا توسعه حوزه رقابتی و سپس متمرکز کردن همه عملکردهای مرتبط به بازاریابی و فروشتان در این حوزه بهره بگیرید. چه کاری را شما می‌توانید برای مشتریان خود انجام دهید که هیچکدام از شرکتهای دیگر توانایی ارائه آن را ندارند؟ طرح ویژه شما در زمینه فروش چیست؟

هر شرکتی می‌بایست از یک حوزه برتر برخوردار باشد. حوزه برتر شما

چیست؟ این حوزه در حقیقت همان نقطه برتری شما محسوب می‌شود و برای مشتریان‌تان اهمیت فوق‌العاده‌ای خواهد داشت.

هر شخصی باید در یک یا چند زمینه دارای برتری و اعتبار باشد. شما در امور شغلی و حرفه‌ای‌تان چه فعالیتی را می‌توانید بهتر از هر فرد دیگری انجام دهید؟ توسعه و بهره‌برداری از امتیاز ویژه و رقابتی‌تان شاه‌کلید اساسی در عبور از بحرانها و چالشها می‌باشد. اغلب تنها پرداختن به کار و فعالیتی که آن را برای مشتریان خود فوق‌العاده برتر می‌کند، موجب می‌شود تا به اوضاع و موقعیت خود چه در زندگی فردی و چه در زندگی اجتماعی رونق ببخشید.

از هسته مرکزی حرفه‌تان حمایت و محافظت نمایید

در شغل و حرفه خود از «سیاست قلعه» استفاده کنید. به این منظور که تصور کنید حرفه و شغلتان همانند شهری است که مورد محاصره قرار گرفته است. شما مجبور می‌باشید قدم به قدم از دیوارهای بیرونی به دیوارهای درونی و در نهایت به قلعه که مهمترین قسمت محافظتی شهر است عقب‌نشینی کنید. در اینجا هشت نکته مهم و اساسی برای محافظت از هسته مرکزی‌تان ارائه شده است. لطفاً در خواندن آنها نهایت دقت را داشته باشید:

۱. قلعه شما شامل مهمترین محصولات و خدماتتان است که امروز بیش از هر چیز دیگری عامل رشد و سوددهی برایتان تلقی می‌شود. اگر شما مجبور می‌شوید تا بخش عظیمی از تولیدات و محصولاتتان را حذف کنید، برای بقا و سرانجام موفقیت در بازار کنونی کدامیک از آنها را

ادامه خواهید داد؟

۲. افراد مهمی را تعیین و شناسایی کنید. آن قسمت از ۲۰ درصد کارمندان‌تان که اقداماتشان بیشترین نتیجه‌ی مؤثر را برای شما در بر دارد، کدامند؟ کدامیک از بانکداران، فروشندگان و مشتریان حداکثر اثر را در موفقیت کاری شما خواهند داشت؟ برای ایجاد اطمینان از حمایت آنها نسبت به خود چه فعالیتی را باید بدون هیچگونه معطلی انجام دهید؟

۳. فعالیت‌ها و عملکردهای اساسی شما در خصوص بازاریابی کدام است؟ کدامیک از کارهایتان منجر به جلب مشتریان مطلوب و بیشتری خواهد شد؟ برای متمرکز کردن زمان و منابع شخص در این حیطه به انجام چه کاری احتیاج دارید؟

۴. مهمترین راههای فروش و خدماتتان چیست؟ این راهها شامل فرایندها، اشخاص و شیوه‌هایی می‌باشد که حداکثر سطح فروش، درآمد و گردش حساب جاری پول را برایتان در بر خواهد داشت. این راهها کدامند و برای افزایش نتایج حاصل از آنها چه اقداماتی را باید انجام دهید؟

۵. محورهای سوددهی اساسی‌تان کدامند؟ آن قسمت از ۲۰ درصد فعالیتهای کاری‌تان که ۸۰ درصد سودتان از آن تلقی می‌شود کدامند؟ برای تقویت این قسمتها چه عملکردی را باید بدون معطلی انجام دهید؟

۶. بهترین مشتریان و متقاضیان چه افرادی هستند؟ این مشتریان که از ارزش و اعتبار بالایی برخوردار می‌باشند از جمله افرادی هستند که بیشترین سطح خرید را انجام می‌دهند و زمان پرداخت صورت حسابهایشان را نیز می‌توان به راحتی مشخص نمود و به این ترتیب

بزرگترین منبع سوددهی شما تلقی می‌شوند. برای اطمینان از حصول همراهی آنها با شما در زمان بحران و چالش، ضروری است چه عملکردهایی را انجام دهید؟

۷. به مهارتها، خصوصیات و ویژگی‌های فردی‌تان دقت کنید که شما چه کارها و فعالیتهایی را می‌توانید در تمام طول شبانه‌روز انجام دهید که حداکثر سهم را در موفقیت و بقای کارتان داشته باشید؟ شما چگونه می‌توانید زمان را از نو برنامه‌ریزی کنید بطوریکه قادر باشید هر روز زمان بیشتری را برای انجام کارهای کوچک صرف نمایید تا بیشترین کمک را به روند کاریتان کرده باشید.

۸. سرانجام لازم است که قسمتهای نتیجه‌بخش و اساسی را در حرفه‌تان شناسایی نمایید و نتایج ویژه‌ای را که می‌بایست روزانه، هر هفته، ماهیانه برای برخورداری از فروش، تحویل محصولات و پرداخت صورتحسابها و درآمدها به آن برسید را تعیین و مشخص کنید. قسمتهای قوی و ضعیفتان را شناسایی کنید. برای تقویت و توسعه ضعیف‌ترین قسمتهای نتیجه‌بخش چه اقداماتی را ضرورتاً باید انجام دهید؟

اگر این توقع را دارید که از بحرانها و مسائل چلش‌برانگیز عبور نمایید برخورداری از توانایی‌های لازم در انتخاب قسمتهای نتیجه‌بخش و تمرکز داشتن روی انرژی و منابع بر قسمتهای صاحب امتیاز رقابتی ضروری قلمداد می‌شود.

تمرینات کاربردی:

۱- مهمترین و پرسودترین تولیـدات، خـدمات و عملکردهایتـان را تعیـین کنید و زمان و انرژی‌تان را بر روی آنها متمرکز کنید.

۲- مهمترین مشتریان، بازارها و شیوه‌های فروشتان را تعیـین کنیـد و ۸۰ درصد از زمان و هزینه‌های خودتان را جهت کسب بیـشترین نتیجـه در ارتباط با آنها صرف نمایید.

«بنیادی‌ترین عامل در دستیابی به موفقیت، استقامت و پایداری است. استقامت به معنای تصمیم‌گیری قاطع به اینکه هرگز اجازه ندهید انرژی و شور و هیجاناتتان با ناامیدی که اجتناب‌ناپذیر است و به سراغتان می‌آید به راحتی سرد و خاموش شود.»
(جیمز وتیکام ریلی)[1]

1- Jamez Whitcomb Riley شاعر و نویسنده آمریکایی

فصل دوازدهم

بر شاخص‌ها تمرکز کنید

«اذهان کوچک بر بداقبالی‌ها متمرکز می‌شوند، درحالیکه اذهان بزرگ بر آنها غلبه می‌کنند.»

(واشنگتن ایرونیگ)[1]

زمانی که به یک مشکل جدی برخورد می‌کنید توانایی و استعدادتان در دقت و تمرکز می‌تواند مشخص‌کننده موفقیت یا شکست‌تان باشد. به طور کلی در این گونه مواقع هرگز نمی‌توانید تمام کارهای خودتان را انجام دهید. اما بدون شک شما می‌توانید یک یا دو کار که البته از مهمترین‌ها هستند را انجام دهید و تا وقتیکه بطور رضایت‌بخشی به خاتمه می‌رسند پایداری و استقامت ورزید. این کاربردی ضروری برای عبور از بحران و چالش می‌باشد.

یک شاعر و نویسنده آلمانی به نام «یوهان وولفگانگ وان گوته[2]» می‌گوید: «کارهایی که از بیشترین اهمیت برخوردار می‌باشند هرگز نباید دستخوش کارهایی قرار بگیرند که کمترین ارزش و اهمیت را دارند.»

1- Washington Irving نویسنده و سیاستمدار آمریکایی

2- Johann Wolfgang Von GoeTh شاعر، نویسنده و فیلسوف آلمانی

مؤسس کانون رهبری کاوی به نام «استفان کووی[1]» نیز می‌گوید: «بااهمیت‌ترین کار این است که مهمترین کار را، با اهمیت‌ترین کار در نظر بگیریم.»

اصلی وجود دارد که بیان می‌دارد با هر دقیقه‌ای که برای برنامه‌ریزی سپری می‌کنید، ده دقیقه در اجرای صرفه‌جویی صرف نمایید. بعبارت دیگر مدت زمانی که شما به اندیشیدن در خصوص کاری که قصد دارید انجام دهید، صرف کنید. در آغاز و قبل از شروع هر کاری آن فرایند تضمین کننده این است که به هنگام شروع کار بر فعالیتی مسلط و متمرکز خواهید شد که می‌تواند بهترین و قدرتمندترین نتایج احتمالی را برای شما و حرفه‌تان ایجاد نماید!

اصولاً نباید به مسائل و مشکلات نه چندان مهم بپردازید. مدام از خودتان بپرسید که: «در اینجا چه چیزی از ارزش و اهمیت کافی برخوردار می‌باشد؟» توانایی و استعدادتان در سؤال پرسیدن و جواب دادن به این پرسش شما را در شیوه‌ای صحیح حفظ کرده و گاهی شما را از بحران نجات می‌دهد.

تفکرات خودتان را روی کاغذ بیاورید

برای آنکه تمرکز و تسلط خود را بر روی با اهمیت‌ترین اولویت‌ها انجام دهید، در اولین مرحله تفکرات‌تان را روی کاغذ پیاده کنید. برای آنکه بتوانید در طول یک وضعیت عالی و یا بحرانی کنترل اوضاع و شرایط را به دست بگیرید، چرا که نوشتن مسائل و مشکلات امری کاملاً ضروری است. قبل از

1- Stephen Covey

آنکه به هر عملکردی دست بزنید یک لیست از کارهایی را که برای حل و فصل مشکل و عبور از بحران باید انجام دهید را یادداشت کنید.

در سال ۱۳۴۲ میلادی فیلسوف ویلیام اوکام نکته‌ای را بیان کرد که بعدها به عنوان مفهوم برنده «اوکام» شهرت یافت. این نکته بیان می‌کند که در رویارویی با هر مشکل یا مسئله‌ای صریح‌ترین راه‌حل معمولاً درست‌ترین و بهترین راه‌حل تلقی می‌شود.

بنابراین با توجه به این اصل مهم، شما نباید ذهن و خلاقیت‌تان را درگیر مسائل و جزئیات بی‌اهمیت کنید. بجای آن شما می‌بایست عملکردهای خود را بر اساس ارزیابی ساده‌ترین راه‌حل شروع نمایید. بعنوان مثال تصور کنید که زمان پرداخت یک بدهی نزدیک است و شما پول و درآمد کافی برای پرداخت آن را ندارید. گاهی ساده‌ترین راه‌حل برای حل و فصل این مسئله مالی و اقتصادی این است که سریعاً به سراغ شخص طلبکار بروید و از او مهلت بیشتری جهت پرداخت بدهی‌تان بخواهید. اگر پول نقد کافی ندارید بهترین راه این است که به سراغ مشتریان سرشناس خود بروید و از آنها تقاضا کنید تا مبلغ محصولات و خدماتی را که قرار است در ماههای آینده خریداری نمایید را جلوتر پرداخت کنند.

اغلب ساده‌ترین راه‌حل برای یک مشکل کاری اخراج یک فرد یا دخالت آنی و بدست گرفتن کامل مسؤلیت توسط خودتان می‌باشد. اگر توانایی حفظ این موقعیت را ندارید بهترین راه فاصله گرفتن از آن می‌باشد. همواره برای عبور از بحران و مسائل چالش‌برانگیز به دنبال ساده‌ترین و مستقیم‌ترین راه باشید.

یک فهرست تهیه نمایید

در شروع هر روز لیستی از آنچه که می‌بایست در طول روز انجام دهید را تدارک ببنید و سپس هفت اقدام مهمتان را شماره‌گذاری کنید. از خودتان این سؤال را بپرسید که: «اگر امروز قادر باشیم تنها یک کار از این فهرست را انجام دهیم، آن کار کدام است؟» سپس یک عدد را برای آن کار و فعالیت در نظر بگیرید. این اقدام ر اتا وقتیکه کارهای اصلی‌تان از یک تا هفت مرتب شدند هم ادامه دهید.

آنگاه در نظر بگیرید تا بتوانید بدون معطلی فعالیت اولتان را شروع کرده و با تمرکزی مصمم آن را دنبال نمایید تا به پایان برسد. از انجام هر کاری بجز آن امتناع نمایید. اگر در طول انجام آن ذهنتان منحرف و متوجه چیز دیگری شد نظیر ژیروسکوپی که به مرکز (کانون اصلی) برمی‌گردد، سریعاً به کار خود برگردید و آن را مجدداً از نو شروع کنید. همواره انجام این کار می‌تواند بزرگترین نتایج احتمالی را در حرفه یا زندگی فردی‌تان به دنبال داشته باشد.

کارتان را اولویت‌بندی کنید

در طول پرداختن به اولویت‌ها در وقت بحران و چالش شیوه گروه‌بندی را بکار بگیرید. این شیوه برای اولین مرتبه توسط ارتش فرانسه در جنگ جهانی اول مورد استفاده قرار گرفت. وقتیکه در پایگاههای پانسمان در پشت خطوط دفاعی، بقدری سرباز زخمی و مجروح وجود داشت که پزشکان و پرستاران توانایی درمان و معالجه آنها را نداشتند. آنها این مسئله را با تقسیم‌بندی مجروحان در سه طبقه حل و فصل کردند. اولین طبقه افرادی

بودند که بطور قطع مرگ در انتظارشان بود و مهم نبود که به چه اندازه تحت درمان و معالجه قرار بگیرند. این افراد را در گوشه‌ای آرام قرار می‌دادند.

طبقه دوم مشمول افرادی بودند که تنها از زخم‌های سطحی برخوردار بودند، این افراد چه سریعاً مورد درمان قرار می‌گرفتند چه نه، باز هم زنده باقی می‌ماندند. اینها هم گوشه‌ای دیگر قرار می‌گرفتند. سومین طبقه از جمله سربازانی بودند که تنها در صورتی زنده می‌ماندند که سریعاً تحت معالجه و درمان قرار می‌گرفتند. بنابراین پزشکان و پرستاران توجه و دقتشان را فقط به این افراد جلب می‌کردند.

شما نیز در شغل و حرفه‌تان باید روش طبقه‌بندی را بکار بگیرید و تمام دقت و توجهتان را به مسائل و مشکلاتی جلب نمایید که در صورت اقدام آنی می‌توانید آنها را حل و فصل نمایید.

خودتان را برای موقعیتی که قابل حل و فصل نمی‌باشد هرگز بیهوده نگران و دلخور نکنید بلکه آنها را به حال خود رها سازید. زمانتان را برای کارهایی که عملکرد یا عدم عملکردتان هیچ تغییر و تحولی در وضعیت‌شان ایجاد نمی‌کند، را هدر و تلف نکنید. بجای آن بر روی گروهی از مشکلات، تصمیمات و فعالیت‌هایی متمرکز کنید که عملکرد فوری برای حفظ آن موقعیت ضروری به نظر می‌رسد.

در لحظه بحران همواره این سؤال را از خود بپرسید که: «در این موقعیت بطور واقعی چه چیزهایی اهمیت دارند؟ از میان تمام کارهایی که قادر به انجامشان هستم تنها باید کدامیک را انتخاب نمایم؟ در این موقعیت انجام چه کارهای مهمی تنها از توانایی‌های من برمی‌آید؟» در این قسمت دو سؤال مهم وجود دارد که شما را همچنان در مسیر درست حفظ می‌کند. این

سؤال این است که: «چه اقداماتی را قادر می‌باشم براحتی انجام دهم و اگر بخوبی انجام شود در موقعیت موجود چه تغییرات واقعی بروز داده خواهد شد؟»

دومین سؤالی که باید چندین بار از خودتان بپرسید این است که: «مفیدترین و سودمندترین کاربردی که اکنون می‌توانم از زمانم داشته باشم کدام است؟»

با توجه به هر جوابی که به این سؤالات می‌دهید و تمرکز و تسلط خودتان را تنها بکار بر روی آنها بگذارید تا آنها را بطور کامل به انجام برسانید. با تمرکز بر مهمترین اولویت‌هایتان براحتی می‌توانید به خود و حرفه‌تان در عبور از چالش و بحران کمک سازنده‌یی نمایید.

تمرینات کاربردی

۱- عملکردی را تعیین و مشخص کنید که فقط شما قادر به انجام آن می‌باشید و مطمئن هستید اگر به خوبی انجام شود تفاوت بسیاری را در گذر شما از بحران و چالش فعلی ایجاد می‌کند.

۲- جست‌وجو و تفحص را کنار بگذارید. عملکرد ساده‌ای که شما می‌توانید سریعاً برای از بین بردن مشکل انجام دهید را تعیین و مشخص سازید.

«آنچه را که می‌توانید با آنچه که در اختیار دارید را درست در همان مکانی که هستید انجام دهید.»

(تئودور روزولت)[1]

1- Theodore Roosvelt

فصل سیزدهم

ضدحمله!

«دیگر ما آن دسته از عروسکهای خیمه‌شب‌بازی نخواهیم بود تا مورد بازیچه نیروهای قدرتمند خارجی قرار بگیریم، بلکه اکنون ما هم نیرویی نیرومند می‌باشیم.»

(لئو بوسکا گلیا)[1]

زمانی‌که اوضاع و موقعیت‌تان به هم می‌ریزد و دستخوش آشفتگی قرار می‌گیرد، شما می‌بایست همانند یک فرمانده ارتش در میدان جنگ شروع به تفکر نمایید. گاهی موقعیت به اندازه‌ای حاد است که مجبور می‌شوید تصمیمات مهم و سختی را اتخاذ نمایید و آنها را بدون معطلی ایجاد کنید، چرا که دیگر تأمل جایز نیست.

مطالعه‌یی در خصوص بزرگترین فرماندهان ارتش دنیا که از سال ۶۰۰ قبل از میلاد به بعد در زمین زندگی کرده‌اند صورت گرفته است. در این بررسی و ارزیابی چندین اصول استراتژی ارتش که طی قرنها به شکست یا پیروزی افراد و گروهک‌ها منتهی شده‌اند، مشخص شده است.

این اصول هم اکنون در تمام مدارس نظامی دنیا به دانشجویان آموزش

1- Leo Buscaglia

داده می‌شود. با اجرای این اصول استراتژی نظامی در زندگی و شغلتان گاهی می‌توانید اوضاع و شرایط را تغییر داده و به نتایج فوق‌العاده‌ای دست یابید.

استراتژی اول: اهدافتان را تعیین نمایید

اولین اصل در استراتژی نظامی، اصل هدف است. بدین منظور که شما می‌بایست کاملاً هدفی را که برای عبور از بحرانها به آن احتیاج دارید را شناسایی نمایید. در اصول شغلی اجرای این اصل معمولاً بر روی اهدافی مبتنی بر فروش، درآمدها و گردش پول نیز متمرکز است. شما برای دستیابی به بهترین و مهمترین اهداف خود به طرح‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و افراد مناسبی نیازمندید که در مشاغل مناسب خود به انجام کار مشغول شوند. افراد می‌بایست کاملاً بدانند که از آنها توقع انجام چه کاری را دارند هر چه که هست باید تعهد به پیروزی و موفق شدن را بدانند.

استراتژی دوم: شجاعانه عمل نمایید

دومین اصل مهم اصل حمله است. اهمیت این اصل اقدام و عملکرد شما می‌باشد. به این معنا که می‌بایست شجاعانه به جلو حرکت کنید تا با دشواریها مواجه شوید و مشکلات را حل و فصل نمایید. همانطور که ناپلئون رهبر نظامی فرانسوی می‌گوید: «تا به حال هیچگونه جنگ بزرگی از موقعیت دفاعی، پیروز و موفق نبوده است.»

از آنجایی که تمایل طبیعی هر فردی در طول مواجه شدن با بحران و مسائل چالش‌برانگیز عقب‌نشینی است. شما می‌بایست در مقابل این تمایل مقاومت کنید و با حالت صبورانه حرکت به سمت جلو برای بدست گرفتن

کنترل اوضاع و حمله قاطعانه به طرف مشکلات را ادامه دهید.

هر زمان که یکی از شرکتهای بنده با یک موقعیت بحرانی و اقتصادی مواجه می‌شود، شعارم این است که: «زمانیکه در حالت شک و تردید به سر می‌برید بهتر است، بود و نبودتان را به فروش برسانید.»

شما هرگز نمی‌توانید با کاهش هزینه‌ها از بحران و اوضاع چالش‌برانگیز رهایی یابید بلکه مجبور خواهید بود برای خودتان درآمدی را ایجاد کنید و تنها روش برای انجام این کار فروختن چیزی به شخصی می‌باشد. همیشه به خلقِ درآمد از راه فروش بیاندیشید. در این زمینه باید بی‌پروا و با دقت رفتار کنید.

شرکتهایی خاص که یک بحران را بخوبی پشت سر می‌گذارند، مثل شرکت **IBM** در سال ۱۹۹۱ با تمرکز مستحکم و قاطع بر خلق درآمدهای فروش اوضاع را به سود خودشان تغییر می‌دهند بنابراین شما نیز می‌بایست این چنین عمل کنید.

استراتژی سوم: منابع خودتان را سازماندهی نمایید

سومین اصل اساسی اصل سازماندهی منابع است به این منظور که شما می‌بایست تا بهترین افراد، بهترین کارمندان و منابع محدودتان را در قسمتهایی متمرکز و سازماندهی نمایید که در آن احتمال بزرگترین پیروزی‌ها وجود داشته باشد. فعالیتهایتان را به نوعی بازسازی نمایید که استعدادهایتان به نتایجی معطوف شوند که براحتی قادر باشند تا شما را سریعتر از هر چیز دیگری از بحران نجات دهند.

استراتژی چهارم: بسیار انعطاف‌پذیر باشید

اصل چهارم در این بخش اصل مانور روی خود است. تقریباً تمامی موفقیت‌های بزرگ که در جنگ نصیب یک گروه می‌شود، نتیجه تدابیر مهم فرمانده موفق گروه در حمله به دشمن در جناحهای مختلف و تحت فشار قرار دادن گروه مقابل می‌باشد. در امور شغلی و کاری بکارگیری این اصل نیازمند اقداماتی جدید و تازه است و در صورت تأثیربرانگیز نبودن آن باید شانس خودتان را با هرگونه اقدام و عملکرد دیگری بیازمایید. در عملکرد خود شما می‌بایست بسیار انعطاف‌پذیر و خلاق باشید. در انجام دقیق یک عملکرد جدید برعکس آنچه که تابحال انجام می‌دادید، نیز بیاندیشید. انجام تمامی شیوه‌ها را برای خودتان هم هموار کنید. چرا که پیروزی و بقا نباید تنها هدف مهم برایتان باشد.

استراتژی پنجم: تمامی اطلاعات موجود را جمع‌آوری و ذخیره نمایید

اصل پنجم از استراتژی نظامی اصل اطلاعات می‌باشد. اگر در خاطرتان باشد در فصل چهارم هم در خصوص این موضوع صحبت کردیم. به کارگیری این اصل در واقع به معنای کسب تمامی اطلاعات در مورد اوضاع و شرایط می‌باشد. شما هر طور که می‌توانید باید اطلاعات کسب کنید. کنجکاوی کنید و با افراد مختلف تماس برقرار نمایید و حتی به سراغ اینترنت بروید. شما هر چه اطلاعات بیشتر و بهتری را کسب نمایید در اخذ تصمیمات بهتر و مؤثرتر کوشا خواهید بود.

استراتژی ششم: تمامی افراد را به انجام کارهای گروهی دعوت کنید

اصل ششم برای سبک پیروزی و موفقیت انجام عملکردهای گروهی

است. باید اطمینان یابید که گروهتان به اهداف و ارزشهای منسجم و مشترک مشغول بکار می‌باشد و از وظایف کاری خود کاملاً آگاه است. تمامی افراد باید بدانند که اوضاع و موفقیت کاری چگونه در حال پیشرفت است و دیگر افراد گروه در حال انجام چه کارهایی می‌باشند. یکی از اصول پیروزی نظام مشترک، این است که هرگز شانس یا امید اتفاقی رخ نمی‌دهد. امید و تکیه بر شانس هرگز یک استراتژی محسوب نمی‌شود. به خودتان نگاه کنید و هرگز در انتظار کسب یک پیروزی در موفقیت آسان نباشید.

روزی از ناپلئون سؤال می‌کنند که آیا به شانس عقیده دارید یا خیر؟ او در پاسخ می‌گوید: «بله به شانس عقیده دارم، البته به شانس بد عقیده بیشتری دارم چراکه معتقدم همیشه چنین شانسی را با خود به همراه خواهم داشت. بنابراین بر مبنای آن نقشه، طراحی می‌کنم.»

شما نیز می‌بایست چنین اعمال کنید. اگر از رگه‌ای از خوش‌شانسی برخوردارید، باید خودتان را فرد سعادتمندی تلقی کنید. اما هیچ‌گاه روی آن حساب چندانی باز نکنید یا به این موضوع امید نداشته باشید که برایتان اتفاق بیفتد.

استراتژی هفتم: شما یک مدیر هستید

اصل هفتم از استراتژی نظامی اتحاد و یکپارچگی فرمان است. همه افراد باید بدانند که اختیار همه چیز و انجام هر کاری در دست شماست. زیرا شما مسئولید، شما فرمان تیراندازی را صادر می‌کنید. همه به شما اطلاعات را گزارش می‌دهند و جواب تمامی سؤالات مبهم را اخذ می‌کنید. در زمان شما می‌توانید به موقعیت دموکراتیک برگردید اما در زمان بحران همه باید بدانند

که شما رئیس و مدیر هستید.

در نهایت اینکه در اقدام برای حل و فصل یک بحران احتمالاً بهترین ویژگی که شما می‌توانید داشته باشید تعهد به موفقیت، پیروزی و غلبه بر مسائل و مشکلات بدون توجه به بزرگی و نوع این مشکلات است. کلید پیروزی و موفقیت تداوم بخشیدن به جملات از سوی شما و حرکت بدون وقفه به سمت جلو می‌باشد. در جایی از نوشته‌ها به این موضوع اشاره کردم که گاهی بی‌باکی و شجاعت منجر به ایجاد بسیاری از مشکلات می‌شود اما شجاعت و بی‌باکی بیشتر شما را از دام مشکلات خلاص می‌کند. بنابراین هرچه سریعتر برای دستیابی به پیروزی و موفقیت دست بکار شوید و هرگز توقف نکنید.

تمرینات کاربردی:

۱. برای حل مشکلات و عبور از بحران هدفی که می‌بایست به آن دست یابید را مشخص نمایید. می‌بایست اطمینان یابید که از این هدف آگاه هستید.

۲. به این موضوع تکیه کنید که شما باید تمامی دقت و توجه‌تان را به این هدف معطوف نمایید و سپس مقابل وسوسه‌هایی که شما را به انجام امور کوچک سوق می‌دهند مقاومت کنید.

«این طور به نظر می‌رسد که کسب موفقیت و پیروزی تا حدود قابل توجهی به صبر و استقامت وابسته می‌باشد. صبر و استقامت درست در زمانی که دیگران دست از تلاش و کوشش می‌کشند.»
(ویلیام فیدر)[1]

1- William Feather

فصل چهاردهم

گردش حساب پولی ایجاد کنید

«آدمی هرگز مخلوق حوادث و اتفاقات نمی‌باشد. بلکه این حوادث هستند که مخلوق عملکرد آدمی می‌باشد. ما همگی از جمله عوامل آزادیم و آدمی همیشه قدرتمندتر از ماده است.»

(بنیامین دیزرائلی)[1]

از جمله مهمترین موضوع قابل ملاحظه در هر حرفه و شغلی بررسی جریان گردش پولی می‌باشد. این جریان که همانند نسبت خون یا اکسیژن به مغز است از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار می‌باشد، تفاوت حیاتی و چشمگیری را بین مرگ و زندگی، شکست یا پیروزی هر شغلی قلمداد می‌کند. به طور کلی بروز فاصله غیرمنتظره در جریان گردش پول موجب ایجاد یک موقعیت بحرانی می‌شود و حتی تداوم و بقای یک شرکت یا اداره را به ورطه‌ی نابودی می‌کشاند. توانایی شما در مواجه شدن با یک وقفه در جریان گردش پولی به منزله‌ی هوش و استعدادتان به عنوان یک تاجر یا صاحب امتیاز یک شغل محسوب می‌شود. این یک آزمون کاملاً حقیقی

1- Benjamin Disraeli

است. زیرا مشخص می‌کند که شما بطور واقعی لایق موفقیت در این حرفه می‌باشید یا خیر!؟ البته این امکان وجود دارد که چندین عامل گوناگون موجب بروز مشکلات گردش پولی شود. اما علت آن هر چه که باشد شما می‌بایست سریعاً وارد حالت فوق‌العاده‌ای شوید و هر گونه عملکردی را که در فصول گذشته در خصوص آن صحبت نمودیم را انجام دهید. در این میان بهتر است خونسردی خودتان را حفظ کنید تا بتوانید کنترل اوضاع را بدست آورید و جلوی ضرر و خسارتهای بیشتر را بگیرید و بطور مداوم با افراد کلیدی در داخل و خارج از حیطه کاری در رابطه باشید.

وقتی درآمدها به طور غیرمنتظره‌ای کاهش می‌یابند چه باید کرد

علت اصلی کاهش جریان حساب پولی را بطور معمول می‌توان در قسمت فروش جستجو و مشخص نمود. به این معنا که میزان فروشی را که شما برای بقا و پیشرفت خود به آن احتیاج دارید، بدلیل یکسری عوامل تحقق نمی‌یابد. گاهی سریع‌ترین راه برای خلاص شدن از بحران مالی و اقتصادی آغاز فروش هرچه بیشتر تولیدات و محصولات خود و دریافت سریع پول نقد می‌باشد.

مشکل اقتصادی امکان دارد بدلیل کوتاهی یکی از مشتریان در پرداخت و یا بروز اختلال در روند جمع‌آوری دریافتی‌های مالی از سوی افرادی باشد که به شما بدهکارند. در نتیجه شما با کمبود سرمایه مالی روبه‌رو نخواهید شد بلکه بطور مطلق مشکلتان کمبود نقدینگی می‌باشد. اما با این وجود، این موقعیت می‌تواند به مراتب خطرناک و مصیبت‌بار باشد.

اغلب در این شرایط پرداخت یک وام بانکی یا نوعی سرمایه‌گذاری به

کلی لغو می‌شود و یا حتی یک چک مورد نظر پاس نمی‌شود. بنابراین شما با تکیه بر این بودجه‌هایی که از قبل پیش‌بینی نموده‌اید تا در زمان مقرر پول نقد بدست‌تان برسد با کمبود آن روبه‌رو خواهید شد.

موقعیت‌تان را با دقت هرچه بیشتر تجزیه و تحلیل نمایید

زمانیکه با یک بحران مواجه می‌شوید اولین چیزی که می‌بایست انجام دهید این است که اوضاع و شرایط‌تان را با دقت هرچه بیشتر مورد بررسی قرار دهید تا بطور دقیق دریابید که در حال حاضر از چه میزان پول نقد، در تمامی اشکال و از همه منابع، برخوردارید.

بررسی کنید که در طی یک ماه آینده چه میزان پول به دستتان می‌رسد. به احتمالات و اما و اگرهای کاری دل نبندید. اگر آن مقدار از پولی را که قرار است در طی چند روز آینده به دستتان برسد، برای بقای کارتان برنامه‌ریزی نموده‌اید، به هر طریقی که شده بدست آورید. این نکته را بخاطر داشته باشید که امید یک استراتژی محسوب نمی‌شود و شما هرگز نباید به بخت و اقبال تکیه کنید. این نکته را مورد بررسی قرار دهید که امروز چه میزان پول نقد باید از شرکت‌تان خرج نمایید. این حماسه و ارزیابی را برای چند روز و چند هفته آینده به عمل آورید. هرطور که می‌توانید جلوی ضرر و خسارت را بگیرید. از انجام عواملی که منجر به خرج کردن گزاف پول نقد می‌شود جداً خودداری کنید. بدین ترتیب طلبکاران و تأمین‌کنندگان ممکن است بطور موقت از شما ناراضی باشند اما آنها تقریباً با یک گرفتاری ساده روبه‌رو هستند در حالیکه مشکل شما در خصوص مسئله بقاء و تداوم حرفه و شغلتان است.

تمامی پرداختها را قطع کنید و برای پرداختهایی که برای باز نگه داشتن

دربهای شرکت‌تان لازم و ضروری می‌باشند مانند کرایه، وسایل رفاهی، ایاب و ذهاب، حقوق کارمندان و مالیات و هر چیز دیگری که می‌توان به تأخیر انداخت و یا قسطی پرداخت نمود یک برنامه‌ریزی منسجمی داشته باشید.

متقاضی مهلت بیشتر باشید

چندین سال قبل زمانیکه به تجارت و کار مشغول بودم بیش از اندازه به فروش دل بسته بودم و توجه چندانی به هزینه‌ها نداشتم در نتیجه تمام پس‌اندازها و پولهایی که از دوستانم قرض گرفته بودم را خرج کردم، تا جایی یک به یکباره پولهای نقدم تمام شد. تلفن همچنان زنگ می‌خورد و مردم خواهان پرداخت پولهایشان بودند. در این میان صاحب‌خانه‌ام مرا تحت فشار قرار داده بود تا آنجا را ترک کنم و حتی ماشینم را توقیف کرده بودند. همه چیز برایم مثل یک کابوس وحشتناک شده بود.

در همان شرایط تصمیم گرفتم در تجارتم یک جهش و تغییر اساسی ایجاد نمایم و به نوعی که انگار سبک و کارم در ورطه ورشکستگی بود و من هم با خطر از دست رفتن تمام زندگی‌ام مواجه بودم. سپس با کل طلبکارانم تماس گرفتم و حتی حضوری به ملاقاتشان رفتم و شرایطم را برایشان توضیح دادم. از آنها خواهش کردم تا به من مهلت دهند. با کمال تعجب همه آنها با من اظهار همدردی کردند و موافقت نمودند تا کمی صبور باشند. با مهلتی که به من داده بودند براحتی توانستم فروش را از نو شروع کنم و جریان گردش پولی را در یک سطح جدیدی ایجاد نمایم و موفقیت کاری‌ام را رونق ببخشم.

بنابراین اگر اوضاع و شرایط‌تان از نقطه فقدان پول نقد، رو به وخامت و نابودی است، شما می‌توانید از عملکردهای خطرناک استفاده کنید. در واقع،

زمانیکه من با فقدان پولی مواجه شدم طلبکاران را دور هم جمع کردم و به آنها خاطرنشان نمودم که در این اوضاع و شرایط تنها دو گزینه انتخابی برایم باقی مانده است، یا می‌بایست اعلام ورشکستگی کنم و یا در یک طرح پرداخت طولانی مدت با آنها همکاری نمایم. اگر آنها مرا تحت فشار قرار می‌دادند، بدون معطلی باید اعلام ورشکستگی می‌کردم و آنها هم به یک دلار از پولی که از من می‌خواستند هرگز نمی‌رسیدند اما به آنها قول دادم اگر ظرف چند ماه آینده با من همکاری نمایند تمامی بدهی‌هایم را پس می‌دهم. همه آنها بدون هیچ‌گونه گله و شکایتی زمانیکه با این دو گزینه مواجه شدند قبول کردند تا قدری تحمل کنند و به من فرصت کافی برای سروسامان دادن شغلم و تجارتم بخشیدند. ایجاد و ارتقاء مشاغل به مراتب بیشتر از چیزی که تصورش را بکنید نیازمند صرف پول و منابع مالی است و شما بطور متداوم با هزینه‌ها و خسارتهای غیر منتظره مانند مشتریانی که پولشان را پرداخت نمی‌کنند روبه‌رو خواهید شد.

این امکان نیز وجود دارد که هزینه و درآمد بعضی چیزها بیشتر از بودجه تخصصی شما باشد و انجام گرفتن آنها بیشتر از آنچه که انتظار دارید وقت‌گیر باشد. تنها بعد از گذشت چند سال از براه افتادن یک شغل و حرفه است که نوسانات در جریان گردش پول کمتر می‌شود و کنترل و تمرکز آنها نیز آسانتر می‌گردد. کافی است این نکته را به خاطر داشته باشید که «وقتی اوضاع و شرایط سخت و دشوار می‌شود به تدریج سختی‌ها به یک عادت و روال عادی زندگی بدل می‌شوند.»

همه جا را برای یافتن پول و درآمد جست‌وجو کنید

زمانی‌که با یک بحران مالی مواجه می‌شوید هرگونه عملکردی که احتمالاً می‌توانید برای کسب پول نقد در کوتاهترین زمان انجام دهید تا تداوم شغلتان تضمین شود بکار بگیرید. بارها این موضوع اتفاق افتاده است که بسیاری از تاجران حتی خود بنده نیز آخرین دلار پولی را که در کارت اعتباری‌ام موجود بوده است را خرج نموده‌ام.

من حتی یکبار وامی را از روی سند ماشین شخصی‌ام اخذ نمودم تا پول کافی برای گذراندن یک ماه را داشته باشم. در این میان بهتر است خلاق باشید و هر چیزی را که می‌توانید یا حداقل به طور موقتی به پول نقد تبدیل نمایید. حتی غرورتان را فراموش کنید و آماده باشید تا از هر کسی که پول دارد قرض بگیرید. مانند یک فرمانده نظامی که متعهد به پیروزی است شما نیز بعنوان یک شخص صاحب شغل و تجارت باید صد در صد متعهد به بقا و تداوم هر چه بیشتر باشید.

تمرینات کاربردی:

۱. اگر با یک بحران مالی روبه‌رو هستید سریعاً باید اوضاع و شرایط مالی و اقتصادی‌تان را مورد بررسی و موشکافی قرار دهید تا مشخص نمایید که چقدر پول در حسابتان دارید و چقدر از این پول متعلق به شماست و به چه اندازه می‌توانید از منابع دیگر پول مورد نیازتان را تهیه و تأمین کنید.

۲. به هر قیمتی که شده باید پول نقد خودتان را حفظ کنید. پرداختها را به تأخیر بیاندازید و یا آنها را به صورت قسطی بپردازید. در عین حال از تمامی مشتریان کنونی و مشتریان آتی خود بخواهید تا پرداختهایشان را زودتر از زمان مقرر بپردازند.

«هرگز دست از تلاش و کوشش برندارید، هرگز، هرگز، هرگز.»
(وینستون چرچیل)[1]

1- Winston Churchill

فصل پانزدهم

به مشتریان خود اهمیت دهید و برایشان ارزش قائل شوید

«هیچ عملکرد بزرگی تا به حال صورت نپذیرفته است مگر به دست اشخاصی که شجاعت اعتقاد به اینکه چه چیزی در درونشان بهتر و بدتر از شرایط است را داشته باشند.»

(بروس بارتن)[1]

از جمله مهمترین اهداف مشاغل خوب، جذب حفظ مشتریان است. بسیاری از افراد تصورشان بر این است که هدف یک شغل سودآوری و دستیابی به منفعت بالاست. اما باید به این موضوع توجه داشت که سود تنها نتیجه جذب مشتریان به شیوه مقرون به صرفه می‌باشد. تمامی مشاغل مهم و برجسته و تمامی صاحبان درجه اول مشاغل اصولاً زمان، دقت و انرژی‌شان را برای جذب مشتری معطوف می‌کنند.

بنابراین مهمترین معیار موفقیت شغلی ارتقاء سطح رضایت مشتریان می‌باشد. شما هر چه بیشتر و بهتر بتوانید برای مشتریان خود چیزی را که

1- Bruce Barton

می‌خواهند و به وجودشان نیازمندید را به قیمت و بهایی که مایل به پرداختشان هستند را تأمین نمایید مسلماً بیشتر از قبل از شما خرید خواهند کرد و شما را بیشتر به دوستان و همکارانشان معرفی می‌کنند. به همین خاطر، رضایت مشتری باید نقطه اصل و مرکزی تمامی فعالیتهای شغلی و کاریتان محسوب شود. فروشها، درآمد و جریان حساب پولی و موفقیت شغلی نیز بعنوان نتیجه مستقیم رضایتمندی مشتریان طی کسب سودی است که نصیبتان می‌شود. زمانیکه با یک بحران و مسئله چالش‌برانگیز مواجه می‌شوید مشتریان راضی قادرند کلید بقا و تداوم کار و حرفه‌تان به حساب آیند و شما را در وضعیتی کاملاً متفاوت و قابل پیشرفت قرار دهند.

همیشه حق با مشتری است

در موفقیت شغلی دو اصل در ارتباط با مشتریان وجود دارد که «همیشه حق با مشتری است.» و اصل دوم حاکی از این باور است که «هر زمان که دچار شک و تردید می‌شوید باید به اصل اول مراجعه نمایید.»

زمانی‌که در طی یادداشتهای خود می‌گویم «همیشه حق با مشتری است.» منظورم این است که هر چه مشتری می‌خواهد و بدان نیاز دارد و آن را از شرکتی تقاضا می‌کند و تمایل به پرداخت پول بابت خرید آن را دارد در حقیقت فعالیت شغلی را تعیین و مشخص می‌کند. مشتریان گاهی در جایگاه افراد خودخواه، متوقع، مغرور و بی‌ثبات قرار می‌گیرند، و درست همانند شما که در جایگاه یک مشتری قرار می‌گیرید. اما همیشه حق با آنهاست. البته این امکان نیز وجود دارد که تصور کنید آنها در یک موقعیت معین دچار

اشتباه می‌شوند اما باید به این امر کاملاً واقف باشید که اگر آنها را از دست بدهید شما سخت مرتکب اشتباه شده‌اید.

به همین خاطر مشتریان همانند یک هدف متحرک می‌باشند و از این رو شما می‌بایست به طور متداوم پیشنهادات و فعالیت‌هایتان را تنها برای جلب رضایت مشتریان تعدیل و اصلاح نمایید در غیر این صورت آنها به سراغ رقیبتان خواهند رفت و با آنها همکاری خواهند کرد.

تمامی مشتریان حق انتخاب دارند

مشتریان در بازار اصولاً از سه حق انتخاب برخوردار می‌باشند که عبارتند از:

*آنها می‌توانند از شما خرید کنند.

*آنها می‌توانند از شخص دیگری خرید داشته باشند.

*آنها می‌توانند بطور کلی از خرید کردن صرف نظر کنند.

اولین هدف شما در فروش تشویق و ترغیب مشتریان به خرید کردن از شما در عوض خرید از رقبایتان می‌باشد. بنابراین شما باید در نحوه رفتار و برخورد کردن با آنها دقت نظر به خرج دهید تا دوباره تمایل خرید از شما را داشته باشند و حتی خرید از شما را به دوستانشان هم توصیه می‌کنند.

بخش عظیمی از موفقیت شغلی از بروز چنین شهرتی در میان بازار تجاری حاصل می‌شود. بطوریکه مشتریان در نزد دیگران بدلیل خرید از شما اظهار رضایت و خوشحالی می‌کنند. این عمل را اصولاً تبلیغات شفاهی می‌نامند و از قدرتمندترین نوع تبلیغات موجود در سطح بازار رقابتی به حساب می‌آید.

زمانیکه رفتارتان با مشتری خود بصورت شایسته و متناسب صورت بگیرد

تا آنها حامی محصولاتتان شوند موفقیت‌تان تضمین شده خواهد بود. و پس از آن نیز آنها مشتاقانه افرادی را به خرید از محصولات و خدمات شما ترغیب و تشویق خواهند کرد. شما همواره، قادر می‌باشید تا نوع عملکرد و رفتارتان را از طریق برآورد تعداد مشتریانی که مرتباً از شما خرید می‌کنند و میزان کسب و کاری که در نتیجه توصیه‌ها و معرفی‌تان به افراد دیگر انجام می‌دهید تعیین و مشخص گردد.

به بررسی مسائل اساسی روی آورید

اگر در فروشتان با کاهش سطح تعیین شده‌ی خود روبه‌رو شوید در حقیقت گامی به عقب برداشته‌اید و کارتان را در چهار حوزه مرتبط با نتایج مهم و اصولی مورد بررسی و ارزیابی قرار داده‌اید. همانطور که در فصل یازدهم اشاره شد چهار حوزه کلیدی عبارتند از تخصص(مهارت)، تمایز، تفکیک، تمرکز بر مشتری!

در ابتدا نباید هیچ گونه ابهامی در خصوص حوزه مهارتتان ایجاد شود. بسیاری از شرکتها بطور طبیعی تمایل دارند تا در عوض تمرکز روی بخشهای تخصصی‌شان که در آن قادر به موفقیت هستند تلاش و انرژی‌شان را در حوزه گسترده‌تری پراکنده و صرف نمایند. سه بخش تخصصی اصلی که در اختیار هر شرکت و شما می‌باشند عبارتند از: نوع مشتری، نوع تولید (خدمات) و حوزه جغرافیایی. حال حوزه تخصصی شما کدامیک از این سه مورد است؟

دومین نکته مهم در تجزیه و تحلیل فروش، تعیین حوزه تمایزتان است. این حوزه مرتبط با خصوصیات یا مزیت تولید (خدمت) شما می‌باشد که آن

را نسبت به تولیدات و خدمات ارائه شده توسط رقیبانتان برتر و خوشایندتر می‌سازد. شما می‌بایست کاملاً تعیین نمایید که چه کاری را می‌توانید برای مشتریان خود انجام دهید که افراد دیگر توانایی انجام آن را ندارند و سپس تمامی فعالیتهای بازاریابی، تبلیغاتی و فروش خودتان را بر اساس آن بنیان‌گذاری نمایید.

بر روی بهترین مشتریان خود تمرکز و دقت نمایید

سومین اصل اساسی در افزایش سطح فروش، تفکیک است. این موضوع نیازمند مشخص کردن خصوصیات مشتریان ایده‌ال در بازار موردنظرتان می‌باشد. شما می‌بایست کاملاً از نوع خاص مشتریانی آگاه باشید آنهایی که بیش از هر مشتری دیگری برای آنچه که در محیط تخصصی‌تان به نحو مطلوب انجام می‌دهید ارزش قائل می‌شوند این قبیل از مشتریان از جمله افرادی می‌باشند که محصول و یا خدمات فروشتان را در اسرع وقت می‌خرند و حداکثر بها و قیمت را برای آنها پرداخت می‌نمایند.

در نهایت پس از تعیین و تشخیص دقیق حوزه‌های تخصصی تمایز و تفکیک می‌بایست تمام حواس و دقت خودتان را به آن گروه از مشتریانی معطوف نمایید که احتمالاً زودتر از هر مشتری دیگری از شما خرید می‌کنند. تمام مشکلات سطح فروش و بازاریابی‌تان در نتیجه انحراف شما از این چهار اصل اساسی خواهد بود.

دادو ستد متقابل را بیشتر نمایید

علت بسیاری از مشکلات شغلی را می‌توان در کاهش سطح فروش،

کاهش درآمدهای حاصل از فروش و افت جریان گردش حساب پولی جستجو نمود. راه‌حل بسیاری از مشکلات شغلی افزایش سطح فروش و یا ارتقاء سریع در فروش و بالا بردن جریان گردش پولی می‌باشد. در صورت تردید به عوامل بیان شده می‌بایست تمامی بود و نبودتان را به فروش برسانید.

«آلبرت انیشتین[1]» در جایی از کتاب خود بیان می‌کند که هیچ معامله صورت نمی‌گیرد مگر آنکه کسی چیزی را به شخص دیگری بفروشد.

اصل ۸۰/۲۰ برای فعالیتهای مرتبط با فروش است که شما نیز باید در فروشتان بکار بگیرید. ۸۰ درصد از زمانتان را صرف رابطه متقابل با مشتریان آتی خود نمایید و فقط ۲۰ درصد از آن را برای انجام کارهای دیگر اختصاص دهید. اگر بیشتر دقت نمایید براحتی متوجه خواهید شد که اکثر فروشندگان در بسیاری از اوقات به فعالیتهایی غیر از فروش مشغول می‌باشند مگر آنکه یک خرده‌فروشی داشته باشند که آن هم در زمانهای خاصی باز است. با دو تا سه برابر کردن مدت زمانی که می‌توانید در بیرون از حیطه خود صرف برقراری رابطه مستقیم با افرادی نمایید که توانایی خرید از محصولات شما را دارند براحتی خواهید توانست میزان سطح فروش، درآمد و سوددهی‌تان را تا حد ممکن افزایش دهید.

به سؤالات مشتریان خود با دقت هرچه بیشتر پاسخ دهید

مشتریان همواره قصد دارند تا جواب دو سؤال کلیدی در خصوص تولید و یا خدماتتان را بدانند. اولین سؤال این است که: «چرا باید این نوع تولید و

1- Albert Einstein

یا خدمات را خریداری نمایم؟» و دومین سؤال: «چرا آن را می‌بایست فقط از شما خرید کنم؟»

شما می‌بایست این قبیل پرسشها را با بیست و پنج کلمه یا کمتر در طول ۳۰ ثانیه اول از گفت‌وگو یا ملاقات خود با مشتری جوابگو باشید.

همچنین مشتریان اصولاً تمایل دارند تا جواب چهار سؤال دیگر را نیز در خصوص تولیدات یا خدماتتان بدانند که عبارتند از: این محصول چه قیمتی دارد؟ در حال خرید چه چیزی هستم؟ چه زمانی آن را دریافت خواهم کرد؟ و چگونه می‌توانم مطمئن شوم که قیمت چیزی را که دریافت می‌کنم دقیقاً همان قیمتی است که شما از من تقاضا دارید؟

اگر شما قادر به پاسخ قانع کننده به هر یک از پرسشهای مطرح شده فوق نباشید باید مطمئن شوید که فروش‌تان صورت نخواهد گرفت.

سؤال اساسی و کلیدی فروش را مطرح نمایید

یک سؤال کلیدی و مهم در ارتباط با فروش وجود دارد که شما قادر می‌باشید تا از آن در کارتان و در ارتباط با محصولات و خدماتتان بکار بگیرید. این سؤال عبارت است از: «دقیقاً چه چیزی قرار است به فروش برسد و به چه شخصی می‌بایست فروخت، توسط چه فردی و چگونه باید فروخته شود و به چه نحوی آن کالا می‌بایست قیمت‌گذاری شود و بهای آن پرداخت گردد. و این کالا چگونه باید تولید و تحویل داده شود و چگونه می‌بایست مورد استفاده و کاربرد قرار بگیرد؟»

سطح توانایی شما در مطرح کردن و پاسخ دادن به هر قیمت از این سؤال مهم و اساسی و سپس بکارگیری این جوابها برای به نمایش درآوردن

یک فروش کامل و بدون عیب و نقص که به عنوان شاه‌کلید اصلی در رسیدن به موفقیت شغلی به حساب می‌آید. البته این موضوع جالب است که بدانید بسیاری از صاحبان مشاغل هرگز به این سؤال مهم توجه چندانی نداشته و جوابهای صحیح و منطقی آن را نمی‌دانند. تکرار این نکته ارزش قابل توجهی دارد که موفقیت شغلی نتیجه‌ی فروش بالا خواهد بود. سریع‌ترین راه جهت عبور از بحران شغلی تمرکز قاطعانه برای ارتقاء و بهبود وضعیت فروش جهت برخورداری از مشتریان بهتر و بیشتر می‌باشد.

تمرینات کاربردی:

۱. تولید و خدمات پرفروش و منفعت‌آور خودتان را تعیین نمایید. سپس بهترین افراد و کارمندانتان را جهت فروش هر چه بیشتر به بهترین مشتریان آینده خود بسیج نمایید.

۲. روش و نحوه فروشتان را مورد ارزیابی و بررسی قرار دهید و به دنبال راهی برای ترغیب مشتریان بیشتر خود باشید و نحوه فروشتان را بیشتر از قبل جذاب‌تر نمایید.

«کار و فعالیت کمی در بازار وجود دارد که انجام آن از راه همت و مهارت صورت نمی‌پذیرد، کارهای بزرگ نه تنها بوسیله قدرت صورت نمی‌گیرد بلکه فقط با تلاش و پشتکار هر چه بیشتر صورت خواهد پذیرفت.»
(ساموئل جانسون)[1]

1- Samuel Johnson

فصل شانزدهم

سطح فروشتان را ارتقاء دهید

«در مکانی که شما در آن جنگ نبردی را پیروز می‌شوید، بازی خانه ذهنتان است.»

(ماکسول مالتز)[1]

این امر کاملاً تعجب‌آور است که اکثر شرکتها با وجود برخورداری از مجموعه‌ی عظیم مشتریانی که در مراحل گوناگونی از آنها خرید می‌کنند باز هم دستخوش ورشکستگی می‌شوند. مشکل شرکتهای فوق این است که مشتریانشان هنوز نتوانسته‌اند مراحل نهایی را که همان عقد قرارداد و انجام خرید مطلوب و متداوم است را پشت‌سر بگذارند. تنها راه برخورداری از سلامت و ارتقاء شغلی و توانایی و قدرت شما در یکسره کردن معامله و زمان دادن به مشتریان در اخذ تصمیم و اقدام بر مبنای پیشنهادتان، امضای سفارش و پرداخت هزینه می‌باشد.

زمانیکه خودتان را در اوج یک بحران مالی و اقتصادی پیدا می‌کنید، زمانیکه وضعیت مالی‌تان به طرز خطرناکی کاهش یافته و ورشکستگی در

1- Maxwell Maltz

حال تهدید موفقیت شغلی‌تان است تنها راه‌حل بلند مدت افزایش سطح فروش و درآمدها در اسرع وقت می‌باشد.

زمانیکه **IBM** در اوایل دهه ۱۹۹۰ دست‌خوش یکسری گرفتاری‌های مالی و اقتصادی شد از میان مهندسان خود چندین هزار نفر را انتخاب نمود و برای آنها دوره‌های فشرده آموزش فروش قرار داد و سپس آنها را به سراغ مشتریان روانه کرد. ظرف یکسال شرکت **IBM** در اوج ترقی و پیشرفت قرار گرفت.

راه دیگری وجود ندارد

زمانیکه منابع مالی‌تان به طرز شگفت‌آوری کاهش می‌یابد، شما هرگز قادر نمی‌باشید با کاهش هزینه، توانایی پرداخت بدهی‌تان را به دست آورید. هیچ شرکتی تا بحال قادر نبوده با کاهش هزینه‌ها به موفقیت و ارتقاء برسد. کاهش هزینه‌ها می‌بایست با جذب هرچه بیشتر مشتریان و انجام معاملات پی‌درپی همراه باشد.

هر شرکتی می‌بایست کار خود را بر مبنای طرح و برنامه‌ریزی جهت تولید و یا ارائه خدماتی که افراد خواهان، نیازمند و مایل به پرداخت هزینه‌های آن می‌باشند شروع نماید. اگر یک شرکت تازه‌کار قصد داشته باشد از زیر قبول مسئولیت طرح‌ریزی و برنامه‌ریزی‌های اولیه شانه خالی کند باید از وجود فردی با تجربه و با استعداد در زمینه طرح فروش برخوردار باشد. اصولاً این شخص کارفرما و گاهی کارمند درجه اول شرکت می‌باشد. شرکت هولت پکارد توانست فعالیت خودش را با مساعدت و همکاری دو دوست خوب به نامهای «ویلیام هولت و دیوید پکارد» شروع کند که در این

میان «ویلیام هولت[1]» یک فرد با استعداد در رشته مهندسی و «دیوید پکارد[2]» یک فرد متخصص در زمینه بازاریابی و فروش بود. «هولت» توانست با شهامت و پشتکار خود ابزارهای مهندسی نوین تولید نماید و «پکارد» با تلاشهای متداوم خود توانست تمامی تولیداتشان را به فروش برساند. همکاری این دو دولت جزء یکی از بهترین مساعدتها در تاریخ تجارت به حساب می‌آید. عامل اصلی موفقیت آن در فروش و سطح بالای فروش بود.

یک هنر و یک علم

فروش و خدمات پس از فروش هم بعنوان یک هنر و هم بعنوان یک دانش به حساب می‌آید. فروش از روش و فرآیند کاری خاصی برخوردار می‌باشد. این فرآیند کاری شامل هفت مرحله است نظیر: شماره‌گیری هفت رقم برای برقراری تماس از طریق تلفن، در این میان بر اساس بررسی‌های انجام شده به این نتیجه رسیدم که هفت مرحله فروش عبارتند از:

۱. مشتری‌یابی
۲. ایجاد اعتماد و ارتباط دوستانه
۳. تعیین و تشخیص نیازهای مشتری
۴. معرفی تولیدات و خدمات
۵. پاسخ‌دهی به انتقادات و ایرادها
۶. اتمام معامله
۷. احترام به مشتری بواسطه خرید از کالا

1- William Hewllet
2- David Packard

اگر قصد دارید دائماً در فرآیند فروش به سر ببرید و فروش متداوم داشته باشید باید به هر کدام از این مراحل به ترتیب دقت نظر داشته باشید.

برای انجام یک معامله به طور قطع به یک تمام‌کننده نیاز دارید

هر شرکتی برای توسعه و بقای خود باید از یک یا چند فرد متخصص در امور فروش کالاهای خود برخوردار باشد. آنها می‌بایست روزانه بطور تمام وقت در افزایش فروش مشارکت و همکاری داشته باشند. البته این امکان هم وجود دارد که شما از بهترین تولیدات و خدمات در دنیا برخوردار باشید یا از سوی بهترین شرکت و یا افراد با نفوذ حمایت شوید اما اگر در بازار شخص متخصصی را نداشته باشید تا بتوانید با مهارت خود به کار فروش مشغول باشد، قاعدتاً شرکت‌تان در زمینه فروش با ورشکستگی مواجه خواهد شد.

در اواخر دهه ۱۹۹۰ پیشرفت ناگهانی «دات کام» به ایجاد شرکتهایی منجر شد که سهام خودشان را به قیمتهای چند میلیارد دلاری به فروش می‌رساندند و یا در میان سهامداران عرضه می‌کردند اما تاجران با تجربه‌ای نظیر «وارن بافت[1]» عقب‌نشینی کردند و از سرمایه‌گذاری در آن شرکتها امتناع ورزیدند. مشکلی که آنها در این شرکتها نظاره‌گر بودند، بعدها با گذشت زمان درست از آب درآمد و مشکل از این قرار بود که در آنجا هیچ فردی هیچ کالایی را به هیچ کس نمی‌فروخت و هیچ پولی نیز دریافت نمی‌شد. صدها میلیون دلار وارد این شرکتها می‌شد اما هیچگونه فروش و یا سودی از آن استخراج نمی‌شد. اما زمانیکه جریان کار به روال عادی افتاد ۹۵ درصد از شرکتهای «دات کام» دستخوش بحران ورشکستگی قرار گرفتند و

1- Warren Buffett

سرمایه‌گذاران هر چه را که در این راه خرج نموده بودند را به یکباره از دست دادند چراکه هیچگونه فروشی انجام داده نمی‌شد.

روش ۱۰۰ تماسی را بکار بگیرید

اگر به دلیل سطح پایین فروش در کار و تجارتتان با مسائل و مشکلات مدیدی روبه‌رو شده‌اید روشی سریع، مفید و اثبات شده‌ای وجود دارد که به نتایج فروشتان رونق خواهد بخشید. این روش به قرار زیر است: تصمیم بگیرید تا در اسرع وقت به سراغ صد مشتری احتمالی خود بروید و با آنها گفتگو کنید تا یک بازی فروش برای خود به راه بیاندازید و این کار را هدف اصلی بازی خود قرار دهید. در این میان هرگز نگران نباشید که یکی یا بعضی از آنها در حال حاضر از شما خرید می‌کنند یا خیر!

بلکه بجای آن،تمام توجهتان را به فعالیت‌های فروش معطوف نمایید. عملکردتان را زودتر از زمان ممکن آغاز نمایید و سخت‌تر از قبل فعالیت کنید و اگر لازم است زمان و فرصت بیشتری را صرف نمایید تا بتوانید با صد مشتری احتمالی در کوتاهترین دوره زمانی به صورت حضوری تماس حاصل نمایید.

اگر در شرکت خود از چند فروشنده برخوردار می‌باشید روزانه قبل از شروع کار و هر روز قبل از پایان کار با آنها دیدار کنید.

هر روز قبل از آنکه آنها برای شروع فعالیت از شرکت خارج شوند حتماً برایشان اهداف ملاقات حضوری با مشتری را تعیین کنید و در پایان روز در زمان بازگشت آنها میزان پیشرفتشان را مورد تحلیل و ارزیابی قرار دهید. افراد را مجبور کنید تا بقدری خودشان را مشغول کار تماس و ملاقات با

مشتریان قرار دهند که دیگر هیچگونه زمانی برای نگرانی یا تفکر در مورد چیز دیگر نداشته باشند.

اگر از این شیوه که بنده آن را در طول ۲۵ سال به شرکتهای مراجعینم توصیه می‌کنم استفاده نمایید به راحتی قادر خواهید بود تا التیام و پیشرفت را در نتایج فروشتان مشاهده کنید و از آن بطور قطع شگفت‌زده خواهید شد، بگونه‌ای که روحیه‌تان به شدت تقویت و ارتقاء خواهد یافت. سطح فروشتان افزایش می‌یابد و حساب بانکی‌تان مملو از پول و درآمد می‌شود و اوضاع و شرایط تمام شرکت شروع به تغییر و تحول می‌کند و رونق خواهد یافت البته به شرطی که تمام افراد بپذیرند با سرعت و دقت هر چه تمام‌تر این صد تماس حضوری با مشتری را انجام دهند.

مدام به دنبال اخذ سفارش از مشتری باشید

گام ششم در هفت بخش مرحله فروش «تمام کردن معامله» است. بهترین و پرسودترین شرکتها، فروشندگانی دارند که استاد یکسره کردن معامله و فروش هستند. هرچند ممکن است برخی از شرکتهای دارای مشکل از تولیدات بهتر و فروشندگان بیشتری برخوردار باشند، اما بخاطر ترس از شکست یا مخالفت، از اینکه از مشتری بخواهند تصمیم خریدش را بگیرد، منصرف شده و از انجام این کار پا پس می‌کشند. اجازه ندهید چنین اتفاقی برایتان بیافتد. تنها سه راه برای افزایش فروشتان وجود دارد. اول اینکه می‌توانید تک‌فروشی‌های بیشتری برای مشتری‌های مختلف بعمل آورید. دوم، می‌توانید فروش‌های بزرگتری را با مقادیر دلاری بالاتر برای هر مشتری داشته باشید. سوم می‌توانید مشتریان را ترغیب کنید پشت سر هم از شما

خرید کنند. تمامی این سه روش مستلزم وجود افرادی برای تمام کردن معامله هستند.

به سراغ مشتریان خوشنودتان بروید

مشتریان راضی امروزتان بهترین گزینه و منبع برای فروش مجدد و جذب مشتریان بیشتر هستند. زمانیکه با یک بحران مالی که از طریق کاهش فروش حاصل می‌شود مواجه هستید باید سریعاً با تمام مشتریان خوب و مفیدتان در گذشته تماس حاصل نمایید و از آنها دعوت بعمل آورید که امروز مجدداً از شما خرید نمایند. در اغلب موارد شما می‌توانید تمام مسائل و مشکلات مالی و اقتصادی‌تان را با ترغیب و تشویق به خرید مجدد و توصیه به دوستانشان حل و فصل نمایید.

زمانیکه به افزایش سطح فروش احتیاج دارید همواره باید تلاش نمایید حسی از ضرورت خرید را در افراد ایجاد کنید به مشتریان هم باید دلایل مناسبی را برای خرید فوری ارائه نمایید. در صورت نیاز، قیمت‌هایتان را کاهش دهید و تخفیف فوق‌العاده در نظر بگیرید و اجازه دهید تا خدمات اضافی را منظور کنید و یا از دلایل ترغیب‌کننده استفاده نمایید و در کل هر اقدام و عملکرد دیگری را که تصور می‌کنید موجب می‌شود تا مردم سریعاً از شما خرید نمایند را بکار بگیرید.

به هر یک از مشتریان خود بیشتر بفروشید

در هر معامله شما باید راهی برای افزایش سطح اندازه فروش داشته باشید یا مشتریانی را که یک کالا خرید می‌کنند به خریداری از محصولات و

کالاهای دیگر تشویق و ترغیب نمایید.

حتماً بدنبال فرصتی برای فروش چندگانه و تشویق مشتری به خرید محصول دیگر که خریدش را تکمیل می‌کند، باشید. بعنوان مثال فروختن یک پیراهن یا کراوات به خریدار احتمالاً مهمترین کاری است که می‌توانید انجام دهید. تمرکز و دقت بر آموزش بیشتر و بهینه در زمینه فروش برای افراد فروشنده و از جمله خودتان داشته باشید. مقدار هزینه‌ای که شما می‌توانید برای آموزش سطح فروش محصولاتتان سرمایه‌گذاری کنید حتی با میزان درآمدهایی که هر ماه به دلیل آموزش ندیده بودن افرادتان از دست می‌دهید قابل مقایسه نمی‌باشد.

همیشه چیزهای بیشتر و متمایزی برای یادگیری وجود دارد

یکی از مراجعینم عید دو سال پیش مجموعه‌ای از سی‌دی‌های روانشناسی فروش بنده را برای بهترین فروشنده‌اش تهیه نمود. فروشنده کمی دلخور و ناراحت شد و گفت: «چندین سال است که من بهترین فروشنده شرکت هستم، حالا شما چرا به من سی‌دی‌های آموزشی فروش را می‌دهید؟»

بعد رئیس در جواب به گله و شکایت او گفت: «همیشه برای پیشرفت و ارتقاء وقت هست. اگر شما بتوانید فروش خود را با کمک به یک برنامه‌ریزی یادگیری بصورت CD ارتقاء دهید، این امر به سود هر دو نفر ما خواهد بود.»

در کمال تعجب این فروشنده، در طول ۱۲ ماه بعد از طریق گوش دادن و عمل به راهنمایی‌های موجود در CD به راحتی توانست درآمد شخصی‌اش را به بیش از ۷۰،۰۰۰ دلار افزایش دهد. او فروش شرکتش را نیز به بیش از

۱ میلیون دلار رساند و بعدها در یک جلسه اظهار نمود که هنوز چیزهای بسیار زیادی در زمینه افزاش سطح فروش وجود دارد که باید آنها را یاد بگیرد.

سطح فروش‌تان را به سرعت ارتقاء و افزایش دهید

سریعترین و بهترین شیوه برای افزایش و تداوم فروش ارتقاء کیفیت فروشندگان از طریق آموزش پی در پی می‌باشد. بر طبق تجربیاتی که بنده از کار با بیش از هزار شرکت کسب نمودم هزینه صرف شده برای آموزش فروش از طریق افزایش سطح درآمدها در مدت زمان یکسال به میزان ده، دوازده، پانزده و حتی صد برابر جبران خواهد شد. فروشنده‌ای که قبل از این برای شما عزیزان مثال زدم به راحتی توانست درآمد شخصی‌اش را هزار برابر قیمت ۷۰ دلاری برنامه صوتی افزایش و ارتقاء دهد.

بهترین واژه در رابطه با فروش خواستن است. بنابراین شما باید بطور پیوسته و مداوم بخواهید. خواهان تعیین قرار ملاقاتها باشید. خواهان اخذ تصمیمات مهم با مشتریان باشید. از آنها بخواهید شما را به افراد دیگر معرفی کنند و این خواهش را مؤدبانه و با احترام تقاضا کنید. هرگز از خواستن ترس و واهمه‌ای نداشته باشید.

پس واضح است که اگر بدانید اکثر مسائل و مشکلات شغلی و تجاری را می‌توان به سرعت و براحتی از طریق ترغیب و تشویق مشتریان به خرید از شرکت‌تان، خریدهای پی در پی و معرفی شما به دوستانشان برای جذب مشتریان بالقوه حل و فصل کرد.

تمرینات کاربردی:

۱- کار خود و هر یک از فروشندگانتان را با دادن امتیازی از یک تا ده برای هر یک از هفت مرحله اساسی فروش مورد تحلیل و ارزیابی قرار دهید. شما باید روی ضعیف‌ترین مهارتهایتان تلاش کنید.

۲- مصمم شوید تا از همین امروز در اسرع وقت صد تماس جدید را با مشتریان تازه بعمل آورید. از اینکه فروشی انجام بگیرد یا خیر، هرگز به خودتان استرس وارد نکنید بلکه تنها روی تعداد تمرکز نمایید.

«دستیابی به سود بدون خطر، رسیدن به تجربه بدون ریسک و پاداش گرفتن بدون انجام کار همان‌قدر غیر ممکن خواهد بود که زندگی بدون به دنیا آمدن غیر ممکن است.»

(ای.پی.گوته)[1]

1- A.P.Gouthey

فصل هفدهم

انجام کارهایتان را ساده کنید

«پیچیده کردن امور کاری موجب می‌شود تا کارهای بسیار آسان مرحله به مرحله به کارهای سخت و دشوار تبدیل شود.»

(قانون میر)[1]

در اکثر موارد در زندگی از اینکه می‌بایست کارهای زیادی را در مدت زمان اندکی انجام دهید و گاهی گیج و درمانده می‌شوید. در زمان بحران گاهی به قدری به کار کردن مشغولید که دیگر توانایی انجام بعضی از امورات دیگر زندگی‌تان را نخواهید داشت. در این اوضاع و شرایط که به کسب خونسردی، آرامش خاطر و خویشتن‌داری که برای غلبه بر مشکلات یا شکست‌های غیر منتظره احتیاج دارید تا حدود زیادی در شما غیرممکن می‌شود. در حقیقت شما می‌بایست زندگی‌تان را به هر شیوه‌ای که می‌توانید هم از دیدگاه و نگرش فردی و هم شغلی تسهیل نمایید. ساده انگاشتن کارها به شما در سپری کردن لحظات بحرانی کمک شایانی خواهد کرد. فرآیند ساده‌سازی را با تبیین ارزش‌های حقیقی‌تان شروع کنید. در این میان بهتر

1- Meyer's Low

است مشخص نمایید که چه چیزی بطور واقعی برای شما از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد. همه مسائل و مشکلات هر انسانی را می‌توان بر مبنای بازگشت به ارزشها و ارزش‌گذاریها حل و فصل نمود. حال ارزش‌های زندگی شما چیست؟ در چه حال و هوایی ممکن است شما از این ارزش‌ها و باورها دور شوید؟

آدمی در روبه‌رو شدن با مسائل و مشکلات به راحتی سردرگم و پریشان‌خاطر می‌شود. شما نیز از این امر مستثنی نمی‌باشید. اما برای کسب کنترل می‌بایست به عقب برگردید و از خودتان این سؤال را بپرسید که: عقاید و باورهای اصلی و شخصی من کدامند؟

بطور واقعی به چه چیزهایی اهمیت و ارزش می‌دهم؟ اگر همین امروز متوجه شوم که تنها تا شش ماه دیگر زنده‌ام، چه خواهم کرد؟ اگر قسمتهای خاصی از اوضاع و شرایط فعلی‌ام در زمانی معین از ارزش و اهمیت برخوردار نبودند، چه ارزش و باوری می‌توانستند داشته باشند؟ شما باید آینده را در نظر بگیرید.

طرح یک سؤال مهم

این سؤال مهم را از خودتان بپرسید که: «به طور واقعی در زندگی‌ام چه می‌خواهم انجام دهم؟» در مصاحبه‌ای با ۲۵۰۰ نفر از افراد سالخورده که بالای صد سال سن داشتند صورت گرفت، هر کدام از آنها اظهار داشتند که ای کاش زمان بیشتری در اختیارشان بود تا بجای عمل و عکس‌العمل در طول زندگی، به آن چیزی که واقعاً از زندگی خواستار بودند فکر کنند. این یک پیشنهاد خوبی است برای شما عزیزان تا بسیار زودتر از موعد مقرر به

این سؤال مهم فکر کنید.

آرامش خاطر یکی از بهترین اهداف است که شما نیز باید به آن دست یابید. در یک مسیر طولانی هیچ چیز ارزش نابودی آرامش و سلامت ذهن و روان را ندارد. زمانیکه آرامش درونتان را از مهمترین اهداف خود در زندگی‌تان قرار می‌دهید، به راحتی قادر می‌باشید زندگی‌تان را در طول چرخش محور آن سازماندهی نمایید. هرگز این اجازه را ندهید که چیزی شما را نگران و یا دلواپس سازد. چرا که به مرور زمان متوجه خواهید شد که این جزء یکی از ویژگیهای مهم و با ارزش در لحظه بحران محسوب می‌شود.

روش ده‌گانه اهداف زیر را به کار گیرید

تمرین آسانی برای تسهیل کارها و تعیین خواسته‌های حقیقی‌تان از زندگی وجود دارد. یک ورق سفید بردارید و لیستی از اهدافی که تمایل دارید تا در آینده قابل پیش‌بینی به آنها دست یابید را یادداشت کنید. زمانیکه ده مورد از اهداف خودتان را روی کاغذ یادداشت کردید، از خودتان این سؤال را بپرسید که: «اگر قادر بودم در طول ۲۴ ساعت به یکی از این اهداف دست یابم کدامیک از آنها بیشترین اثر مثبت را بر زندگی‌ام خواهد داشت؟»

جوابتان به این پرسش هر چه که باشد در قسمت جلوی هدف مورد نظر بنویسید و آن را هدف واقعی و روشن در نظر بگیرید. از این زمان به بعد وقت فعالیتهایتان را در حول آن سازماندهی و برنامه‌ریزی کنید.

برای این هدف یک زمان خاص و در صورت لزوم، زمانها و فرصتهای فرعی تعیین کنید. لیستی از کارهایی که می‌توانید برای کسب هدف مذکور

انجام دهید را تعیین کنید. لیستتان را اولویت‌بندی نمایید و مشخص کنید در دستیابی به هدف چه چیزی از اهمیت ویژه و بیشتر و چه چیزی از اهمیت کمتری برخوردار می‌باشد. لازم به ذکر است که بدانید چه کاری را قبل از کارهای دیگر می‌بایست انجام دهید. با تهیه لیستی از فعالیتهایی که از لحاظ اولویت‌بندی منظم شده‌اند به راحتی می‌توانید به یک طرح و برنامه مشخص دست یابید. اکنون تمام اقداماتتان تحت کنترل و تسلط شما خواهد بود.

بدون معطلی فعالیت کنید

با تعیین هدف اصلی و طرح مکتوب خود اقدام بعدی این است که اقدامات خودتان را بر مبنای طرح موجود شروع کنید. هر کاری را که قادر می‌باشید انجام دهید از این به بعد هر روز بر روی هدف واقعی و اصلی‌تان تلاش کنید. حتی یک روز را هم از دست ندهید.

روزانه وقتی از خواب بیدار می‌شوید به هدفتان بیاندیشید. این هدف را بطور مرتب در ذهن خود بصورت تحقق یافته تجسم کنید. در تمام طول روز به آن فکر کنید. در هنگام عصر و در زمان رفتن به رختخواب در مورد آن با دقت فکر کنید. این تمرکز قاطعانه بر روی یک هدف مبتنی بر نظم و شفافیت را به شما تحمیل خواهد کرد و شما با سرعت هرچه بیشتر می‌توانید به سمت ساده‌سازی و کسب موفقیت بیشتر قدم بردارید تا براحتی به هر آنچه که مدنظرتان است برسید.

در ذهن خود ۲۰ میلیون دلار را تصور کنید

شیوه دیگری نیز برای شفاف‌سازی روان و تسهیل زندگی وجود دارد: تصور کنید شبکه‌ای به ارزش ۲۰ میلیون دلار در بانک و ده روز زمان برای زنده ماندن داشتید. چگونه قادر بودید در این شرایط زندگی‌تان را ساده کرده و از آن نهایت لذت را ببرید؟ کدامیک از آنها اهمیت و اولویت بیشتری برایتان داشت و کدامیک از ارزش کمتری برخوردار بود؟

حال تصور کنید که هیچ محدودیتی در انجام کارها، برخورداری از چیزها و یا رفتن به آینده برایتان وجود ندارد. تصور کنید کل فرصت و ثروت، علم و تجربه و همه دوستان و ارتباطات‌تان را در اختیار دارید. تصور کنید هیچگونه گرفتاری و مشکل خاصی ندارید. به این ترتیب شما چه کاری را در اوضاع و شرایط فعلی‌تان به نوعی دیگر انجام می‌دادید؟

چهار شیوه برای تغییر زندگی

در دنیای حقیقی تنها چهار شیوه برای تغییر زندگی چه از نظر فردی و چه از نظر شغلی وجود دارد:

۱. شما می‌توانید بعضی امور را بیشتر انجام دهید. به کدامیک از کارهایتان بیشتر رسیدگی می‌کنید تا در زندگی و حرفه‌تان بتوانید به بهبودی و ارتقاء دست یابید؟

۲. شما می‌توانید کمتر به امور دیگر بپردازید. برای تسهیل و اعمال کنترل و تسلط بر زندگی یا شغلتان چه کاری را بایستی کمتر انجام دهید؟

۳. شما می‌توانید کار و فعالیت جدیدی را شروع نمایید. چه کارهای جدیدی را می‌بایست انجام دهید تا مسائل و مشکلاتتان را حل و فصل

نموده و بر موانع غلبه کنید و به اهدافتان دست یابید؟ برای آغاز این نوع کارها و فعالیتها چه اقداماتی را می‌بایست فوراً و بدون معطلی انجام دهید؟ گاهی یک قدم ساده برداشتن برای دستیابی به یک هدف جدید می‌تواند به طرز قابل ملاحظه‌ای به ساده کردن زندگی فردی و شغلی‌تان کمک کند؟

۴. شما می‌توانید به طور کامل از انجام بعضی کارها دست بکشید. شما اکنون اقدامات زیادی را انجام می‌دهید که در گذشته زمانیکه آنها را آغاز می‌کردید از معنا و مفهوم زیادی برای شما برخوردار بودند. اما اکنون آنها در زمره کاندیداهای مناسبی برای چشم‌پوشی خلاقانه به شمار می‌روند. اغلب شما می‌توانید ساعات و فرصتهای بسیاری از روز یا هفته را تنها با کنار گذاشتن برخی فعالیتها ذخیره کنید.

از انجام کارهای غیرضروری چشم‌پوشی کنید

واقعیت امر این است که تنها شیوه کنترل زمان و تسهیل زندگی چشم‌پوشی از انجام بعضی کارها می‌باشد. این امر بخصوص در زمان بحران بسیار حیاتی و ضروری به نظر می‌رسد.

تعیین و تشخیص اولویتها نیازمند تعیین کارهای گذشته می‌باشد. اقدامات تاریخ پیشین به اقداماتی گفته می‌شود که باید از انجام آنها چشم‌پوشی کنید تا زمان را به انجام هر چه بیشتر اقداماتی که برای شما و آینده‌تان مهمتر می‌باشند اختصاص دهید.

در کنار هر لیست از کارهایی که باید انجام دهید تهیه یک لیستی از کارهایی که نیاز به انجامشان نمی‌باشد بسیار لازم و ضروری است.

یکی از مراجعینم با مطالعه این شیوه متوجه شد که هر روز ساعات زیادی را صرف مطالعه و بررسی صدها ایمیل می‌کند و سپس آموخت که چگونه بررسی این ایمیل‌ها را به منشی شرکتش محول سازد. او به این باور و نتیجه رسید که ۹۵ درصد از ایمیل‌ها به توجه فردی او نیاز ندارند. بعدها او به بنده گفت که با سازماندهی و محول‌سازی و رسیدگی بهتر به ایمیل‌هایش توانسته است حدود بیست و سه ساعت را در طول یک هفته صرف نماید.

فرصت خودتان را بصورت متفاوت سپری نمایید

حقیقت امر این است که شما هرگز قادر نمی‌باشید زمان و فرصت خودتان را ذخیره کنید بلکه تنها می‌توانید زمان را به گونه‌ای دیگر بگذرانید. به عبارت دیگر شما می‌بایست وقت و فرصت‌تان را از صرف کردن برای انجام فعالیتهای کم ارزش به فعالیتهای با ارزش اختصاص دهید. در عوض انجام بیشتر می‌بایست خودتان را به انجام کارهای مفیدتر و بهینه مشغول کنید.

شیوه دیگر برای تسهیل زندگی، طرح‌ریزی مجدد فعالیتهایتان است. این امر به مفهوم جستجو برای یافتن راههایی جهت کاهش، متراکم کردن و استحکام اقدامات در یک جریان و موفقیت شغلی خاص است. بدین ترتیب شما می‌توانید هر کاری که علاوه بر شما دیگران نیز توانایی انجام آن را دارند به آنها واگذار کنید. یا انجام بسیاری از فعالیتهای کاری را بر دوش شرکتهای دیگری که از عهده آن برمی‌آیند بگذارید. از همین منوال شما می‌توانید تمامی فعالیتهای کم‌ارزش یا بی‌ارزش را که وقتگیر و بی‌اثرند، از برنامه‌هایتان حذف نمایید و در نهایت در صدد یافتن راههایی برآیید تا چندین کار را در یک فعالیت ادغام نموده و سپس آنها را یک دفعه انجام دهید.

نرخ ساعتی خودتان را مشخص و تعیین کنید

شیوه‌ای مناسب برای تسهیل زندگی، تفکر در خصوص بهای ساعتی است. در هر ساعت چقدر درآمد دارید یا قصد دارید داشته باشید؟ بعنوان مثال اگر چشم‌انداز درآمد سالانه‌تان ۵۰،۰۰۰ دلار است، این رقم را بر ۲۰۰۰ ساعت متوسط سال کاری یک کاسب آمریکایی تقسیم کنید. نتیجه این محاسبه یک بهای ساعتی بمیزان ۲۵ دلار است. اگر برای درآمدتان چنین هدف و قصدی دارید از انجام هر کاری که از آن بهای ساعتی موردنظرتان یعنی ۲۵ دلار نصیبتان نمی‌شود، خودداری کنید. از انجام هر کاری که دیگران می‌توانند به ازای ۵ یا ۱۰ دلار در ساعت انجام دهند نیز امتناع کنید. پایبندی به این ضابطه استاندارد می‌تواند زندگی‌تان را به طرز قابل ملاحظه‌ای تقریباً یک روزه ساده سازد.

قبل از شروع هر کاری این سؤال را از خودتان جویا شوید که: «اگر این کار هرگز انجام نشود چه اتفاقی رخ خواهد داد؟» قاعده اصولی این است که: اگر لازم و ضروری نیست این کار سریعاً انجام شود پس قسمتهایی از آن را می‌توانید به عقب برگردانید یا به آینده اختصاص دهید تا زمان بیشتری را برای فکر کردن و انجام اقداماتی مبتنی بر آرامش در زمان حال داشته باشید.

پیشاپیش برنامه‌ریزی نمایید

شما می‌توانید با برنامه‌ریزی کردن زمان و فعالیتهای خود به تسهیل شدن زندگی‌تان کمک کنید. شما می‌بایست برنامه هر ماهتان را جلو جلو مشخص کنید. به همین منوال برنامه هر هفته را از قبل تا آخر هفته آتی

مشخص نمایید. شیوه برنامه‌ریزی روزانه بسیار راحت می‌باشد. کار خودتان را با نوشتن لیستی از آنچه که باید در روز بعد انجام دهید شروع کنید. لیست‌تان را مرور کنید و فعالیتهای خود را به ترتیب اولویت شماره‌گذاری نمایید.

در کنار مهمترین کارتان شماره ۱ را علامت‌گذاری کنید و شماره ۲ را به فعالیت مهم و دوم اختصاص بدهید. این عملکرد را برای هفت کار اصلی و مهم انجام دهید. صبح روز بعد فعالیت‌تان را با کار شماره ۱ شروع کنید و خودتان را مسئول انجام آن بطور کامل بدانید. در این میان تصمیم بگیرید با تمام نیرو بر روی کاری که اکنون از هر چیز دیگری برایتان ارزشمندتر است متمرکز شوید. اگر به هر علتی توجه و تمرکزتان از این کار منحرف شد در این فرصت باید به اوضاع و شرایط اولیه برگردید. همین روش «تک اجراء» را در خصوص کارهای دیگر که در فهرست‌تان موجود می‌باشد، به کار بگیرید.

اراده و قدرت شما در انجام مهمترین کارهای تصمیم‌گیری شده نه فقط به تسهیل زندگی‌تان کمک شایانی می‌کند بلکه به طرز قابل ملاحظه‌ای بهره‌وری‌تان را نیز ارتقاء می‌بخشد.

از انجام تمام کارها دست بکشید

زمانیکه شب به خانه برمی‌گردید یک راه بزرگ برای تسهیل زندگی این است که: «از همه کارها دست بکشید.» یک شخص عادی زمانی‌که به خانه می‌رسد سریعاً تلویزیون را روشن می‌کند، در راه خانه تمام مدت به رادیوی اتومبیل گوش می‌دهد، ذهن و روان این شخص هرگز استراحت نمی‌کند.

اما زمانی‌که شما تمام کارهایتان را متوقف می‌سازید محدوده‌یی از سکوت را ایجاد می‌کنید که برای ذهن و روانتان شفافیت و آرامش درون ایجاد می‌کند. همچون گل و لای که در یک سطل آب ته‌نشین شده و تا مدتی ساکن در کف آن باقی می‌ماند. با تسلط روی سکوت و خاموشی هم از قدرت تفکر بهتر و هم از شفافیت بالاتر سود خواهید برد. بنابراین شما باید کاملاً خودمختار و آرام باشید تا احساس کفایت، کارآمدی و قدرت بیشتری کنید.

کارهایتان را به ترتیب اولویت انجام دهید

ارتباط‌تان را در وهله اول در درجه اهمیت قرار دهید و در انجام آنها دقت و تمرکز داشته باشید. گذراندن بخشی از زمان در کنار همسر و فرزندانتان را قبل از هر اولویت دیگری قرار دهید. زمانیکه برای میل کردن غذا پشت میز می‌نشینید، همه امور را کنار بگذارید و در حین صحبت کردن با افراد مهم زندگی‌تان هرگز این اجازه را به خودتان ندهید که تلویزیون و رادیو را روشن کنید.

در حفظ سلامت جسمی‌تان نهایت دقت را به خرج دهید. غذاهای مناسب و با رژیم غذایی خود میل کنید و در خوردن و آشامیدن هرگز افراط نکنید. زیاد آب بنوشید بخصوص زمانیکه در لحظات حساس و بحرانی قرار دارید.

در خاتمه این نکته را بخاطر داشته باشید که، درست وقتی‌که احساس می‌کنید هیچ زمانی برای استراحت، آرامش و تسهیل زندگی ندارید، به طور قطع سپری کردن زمان برای این امور امری بسیار ویژه و مهم می‌باشد. یکی از باارزش‌ترین دارایی‌های شما خودتان می‌باشید. از خود بخوبی محافظت و

مراقبت نمایید.

«ایزایا برلین[1]» یکی از فیلسوفهای برجسته‌ی انگلیسی در مقاله خود به نام «روباه و خارپشت» می‌گوید: «روباه با هوش و ذکاوت است چون خیلی از چیزها را می‌داند اما خارپشت باهوش‌تر است چون یک چیز بزرگ را می‌داند.» موضوع مهمی که نیاز است شما در حین لحظات بحرانی بدانید و آن را بکار بگیرید تسهیل و ساده‌سازی است. اقدام به تسهیل زندگی به شما فضای سالم و مورد نیاز را جهت حل و فصل مشکلاتی که در زندگی برایتان بروز می‌دهد را خواهد داد.

تمرینات کاربردی:

۱- فهرستی از سه تا پنج چیزی که بیشترین اهمیت را در زندگی‌تان دارند را ایجاد نمایید و سپس ترتیبی دهید تا بتوانید زمان و فرصت بیشتری را صرف آنها کنید.

۲- لیستی از ده هدف خود را ترتیب دهید، مهمترین آنها را انتخاب کرده و سپس یک روز را اختصاص دهید تا به آن دست یابید.

«شجاع و قدرتمند باشید، شجاع به معنای توانایی سپری کردن شکستها و ناکامی‌ها یکی پس از دیگری بدون از دست دادن ذره‌ای از شور، هیجان و اشتیاق.»

(وینستون چرچیل)[2]

1- Isaiah Berlin
2- Winston Churchill

فصل هجدهم

انرژی و قدرت درونی‌تان را حفظ کنید

«موفقیت در بالاترین و بهترین شکل خود نیازمند آرامش ذهن، لذت و شادی است که این خصوصیات فقط در افرادی ظاهر می‌شود که به انجام کاری پرداخته‌اند که بیشتر از هر چیز دیگری به آن علاقه داشته‌اند.»
(ناپلئون هیل)[1]

زمانی‌که در کار یا زندگی فردی‌تان با یک بحران روبه‌رو می‌شوید مراقبت کامل از جسم، روان و عاطفه خود را باید در اولویت قرار دهید. در طول بحران گاهی حجم عظیمی از استرس‌ها، کار و مشغله‌ی فراوان و زمان و فرصت اندک موجود برای انجام این کارها و فعالیتها، بیشتر از قبل به مسائل و مشکلات شما رخنه خواهد زد. شما در این اوضاع و شرایط به راحتی دستخوش خستگی می‌شوید و حتی امکان دارد از پا بیافتید.

اما در لحظه‌ی بحران شما همانند قهرمانی هستید که در رقابتی مهم مشارکت کرده است. درست مثل ورزشکاران که غذاهای مناسب با رژیم غذایی می‌خورند باید خوب تمرین نمایند و به خوبی استراحت کنند شما هم باید اینگونه باشید. هر چه میزان استراحت و میل‌تان به غذاهای خوب بیشتر

1- Nappleon Hill

باشد انرژی و شفافیت بیشتری کسب خواهید کرد. در نتیجه خلاق‌تر خواهید بود و بهتر می‌توانید تصمیمات مفیدی اخذ نمائید. قدرت شما در برخورداری از تفکرات روشن و انجام اقدامات قاطعانه و والاتر چیزی است که برای عبور لز بحران به آن احتیاج دارید. در همین ارتباط «وینس لومباردی[1]» بیان می‌دارد که: «خستگی دائمی در ما منجر به ایجاد موجوداتی بزدل و ترسو خواهد شد.»

زیاد بخوابید

اگر از زندگی پرمشغله و شلوغی برخوردارید به هفت تا هشت ساعت خواب در شبانه‌روز احتیاج دارید.

بسیاری از افراد در آمریکا در طول شبانه‌روز میان شش تا هشت ساعت و گاهی کمتر می‌خوابند و به همین خاطر بیشتر از نیمی از نیروی فعال در آمریکا هر چند بیدار و باهوش به نظر می‌آیند اما در نوعی آشفتگی ذهنی و دلواپسی درونی فعالیت دارند. البته این امکان وجود دارد که آنها تظاهر کنند که در حال فعالیتند اما آن گونه که باید و شاید تند و سریع عمل نمی‌کنند.

هیچ چیزی بهتر و بدتر از استراحت کافی نمی‌تواند شما را در عبور از دوره بحران کمک کند. بنابراین به شما عزیزان توصیه می‌شود که زودتر غذا میل نمایید و این اجازه را به خودتان بدهید که حداقل سه ساعت میان شام و زمان خوابیدن فاصله باشد. تلویزیون را برای چند ساعتی خاموش کنید و مصمم شوید که رأس ساعت ۱۰ شب وارد رختخواب شوید. تا به حال افراد زیادی اعلان داشته‌اند که همین هشت ساعت خواب کامل در شب روند

1- Vince Lombardi

زندگی‌شان را به کلی در راه پیشرفت دگرگون ساخته است. با برخورداری از هشت ساعت خواب در یک شبانه‌روز انرژی بیشتری کسب خواهید کرد و کمتر می‌خورید و حتی هوشیارتر، شادتر و انعطاف‌پذیرتر بوده و از قابلیت و کفایت بیشتر و بهتری برای رویارویی با بحرانها و سختیهایی که در لحظات بحرانی پیش‌رو دارید برخوردار خواهید بود.

تجدید قوا کنید

لحظات بحرانی و پرچالش گاهی باعث تحلیل قدرت عاطفی و احساسی‌تان می‌شود و شما را ناراحت ساخته و اجازه نمی‌دهد تا کارها و فعالیتهایتان را به نحو احسن انجام دهید. میزان سطح انرژی عاطفی و احساسی‌تان تقریباً شبیه سطح انرژی یک باتری می‌باشد هر چه درگیری‌های عاطفی‌تان بیشتر باشد میزان شارژ باتری احساسی‌تان بیشتر از بین می‌رود تا جایی که شما به راحتی قدرت تصمیم‌گیری‌تان را برای همیشه از دست می‌دهید.

گاهی اوقات بهترین کاری که می‌بایست در طول زمان بحران انجام دهید به ویژه زمانی‌که تصور می‌کنید دیگر هیچ فرصتی ندارید این است که باید به کلی دست از کار کردن بکشید و خودتان را از درگیری‌تان رها سازید. یک روز کامل مرخصی بگیرید و از انجام هر کاری که با حرفه و شغلتان مرتبط است امتناع بورزید. به پیاده‌روی یا تماشای فیلم در سینما بروید. برای میل کردن غذا از خانه بیرون بروید و در یک رستوران با آرامش هر چه بیشتر غذا بخورید.

بر اساس تجربیات شخصی‌ام اگر قصد دارید تا باتری‌های ذهنی، عاطفی

و فیزیکی‌تان را مجدداً شارژ کنید باید همه چیـز را تعطیـل نمائیـد و بـرای رسیدگی هر چه بیشتر نفسی راحت بکشید. به این معنا که در این اوضـاع و شرایط شما هرگز نباید مکالمه‌های تلفنی طولانی‌مدت داشته باشید و هرگـز نباید مطالب و اطلاعات مرتبط با شرکت‌تـان را مطالعـه کنیـد. بایـد از کـار کردن با رایانه یا انجام قرار ملاقاتهای کاری و حرفه‌یی جداً خودداری کنیـد. در عوض شما باید به تنهایی از قدرت و انرژی روحی و نظم و ترتیب هر چـه بیشتر برای دور کردن خود از انجام هر کاری استفاده کنید.

انجام این کار در مراحل اولیه بیش از اندازه دشوار و سخت می‌باشـد. بـه ویژه اگر شما فرد معتاد به کار باشید. اما اگر علاوه بر روزهـای تعطیـل یـک روز تعطیل دیگر را برای خودتان اختصاص دهید و از ۶ عـصر روز جمعـه تـا صبح یکشنبه تمام کارها و فعالیتهایتان را به طور مطلق کنار بگذارید آنگاه با دو یا سه برابر انرژی روزمـره‌تـان از خـواب بیـدار مـی‌شـوید. بـا شـفافیت و قاطعیت بسیار زیادی که از این کار کسب مـی‌کنیـد بـه راحتـی مـی‌توانیـد کارهای فوق‌العاده بهتر و مفیدتری را انجام دهید و سرانجام متوجه خواهیـد شد که با ۳۶ ساعت امتناع از کار و فعالیت به طور عملی، زمـان و کارآمـدی لازمتان را به دست می‌آورید.

غذا منبع اصلی انرژی می‌باشد

رژیم غذایی‌تان را با دقت هرچه تمام‌تر مورد ارزیابی قرار دهید. خودتـان را به خـوردن و آشـامیدن غـذاهای سـالم، پرانـرژی و سرشـار از پـروتئین و محتوی کربوهیدرات اندک عادت دهید. شـما مـی‌بایـست سـه مـاده سـمی سفیدرنگ، از قبیل آرد، شکر و نمک را از برنامه غذایی‌تان حـذف کنیـد. در

لحظات بحرانی و پرچالش از خوردن نان و دسرهای چرب، شیرینی‌جات، نوشابه، مواد پرقند و ماکارانی خودداری کنید. بجای آن شما باید بیشتر به سمت مصرف میوه، سبزیجات و پروتئین‌های دارای کیفیت بالا بروید.

مغز آدمی مانند یک ابر رایانه بزرگ می‌باشد. زمانیکه در شغل و حرفه خود مشغول به فعالیت هستید مغزتان حدود ۸۰ درصد از انرژی مورد استفاده تمام بدن را مصرف می‌کند. مغز آدمی همچون موتور اتومبیلی می‌باشد که پای شما را بر روی پدال گاز می‌گذارد و ماشین در موقعیت خلاص قرار می‌گیرد. در حین دوره بحران و شرایط چالش‌برانگیز عملکرد مغز باعث سوختن مقادیر زیادی از گلوکز می‌شود که این عامل شما را بیش از پیش خسته، دلواپس، آشفته و زودرنج می‌کند و در اخذ تصمیمات جدی و درست ناتوان می‌سازد. زمانیکه شما غذاها را با کیفیت بالا بویژه، غذاهای پروتئین‌دار مانند (ماهی، تخم‌مرغ و گوشت کم‌چرب) می‌خورید، بدنتان این پروتئین را به گلوکز پرانرژی که برای انجام فعالیتهای سخت و شدید لازم می‌باشد تبدیل می‌کند.

بنابراین به شما عزیزان توصیه می‌شود تا آب زیادی بنوشید. شما روزانه به هشت لیوان آب نیاز دارید. البته می‌توانید قهوه و چای را به اعتدال بنوشید، اما بطور مطلق از خوردن نوشابه گازدار امتناع کنید، زیرا آنها محتوی شکر، کافئین و دیگر موادی می‌باشند که قادرند در شما نوسانات عاطفی و احساسی شدید ایجاد کنند. از جسم و اندام خود به نوعی مراقبت و محافظت کنید که انگار یک ورزشکار تمام عیار و درجه یک می‌باشید و قصد دارید در میدان رقابت برای پیروز شدن قدم بگذارید.

ورزش و نرمش زیادی انجام دهید

سرانجام برای حفظ سلامت و محافظت خوب از خودتان هر هفته بین ۲۰۰ تا ۳۰۰ دقیقه و روزانه ۳۰ تا ۶۰ دقیقه ورزش کنید. طول مدت زمان ورزش، می‌بایست ۳۰ دقیقه یا بیشتر باشد اما در این کار هرگز نباید زیاده‌روی کنید، زیرا شما برای جام جهانی تمرین نمی‌کنید. حتی یک پیاده‌روی ساده به دور ساختمان به مدت نیم‌ساعت در عصر می‌تواند فعالیت قلبتان را افزایش دهد و به تعادل بدنتان در بهبودی کامل کمک شایانی بکند. شما بواسطه انجام ورزشهای مناسب می‌توانید راحت‌تر و آرام‌تر شوید، و حس مبتنی از سلامت روحی و فیزیکی را در خود ایجاد نمایید. انجام مدام ورزش ایروبیک مانند دوچرخه‌سواری یا اسکی روی خاک، یا انجام هر نوع ورزشهای پرجنب‌وجوش به طرز قابل توجهی توانایی شما را در قدرت تفکر بهتر، عمل و کار در زمان بحران و موقعیت چالش‌برانگیز ارتقاء می‌دهد.

زمانیکه با شدت هرچه بیشتر ورزش می‌کنید، مغزتان اندورفین آزاد می‌کند. اندورفین را گاهی «داروی خوشحالی طبیعی» تعریف می‌کنند. زمانیکه این اندورفین بر سیستم بدنتان اثر می‌گذارد، احساس سلامتی و شادی در خود می‌کنید و به این صورت بیشتر از قبل احساس مفید بودن، اعتماد به نفس و خودباوری و خلاقیت خواهید کرد. اندورفین موجب شادابتر شدن چهره‌تان می‌شود و بهتر از قبل می‌توانید با افراد دیگر، با اخلاق خوب برخورد کنید. اندورفین «نقطه انفجار» روانی‌تان را پایین می‌آورد و به شما این فرصت را می‌دهد تا حتی در آشفته‌ترین لحظات، آرامش خودتان را حفظ کنید.

روزتان را به درستی شروع کنید

«هنری واردبیچر[1]» در یکی از مقالات خود اینگونه بیان می‌کند که: «اولین ساعات روز، سکان آن روز محسوب می‌شود.» نحوه روندی که شما روزتان را شروع می‌کنید حال و هوای هر گونه حادثه‌ای که در ساعات بعدی روز ایجاد می‌شود را تعیین و مشخص می‌کند. پیش از رفتن به رختخواب لباس ورزشی‌تان را آماده کنید و در زمان بیدار شدن سریعاً به مدت ۳۰ تا ۶۰ دقیقه به ورزش بپردازید، حتی اگر این ورزش یک پیاده‌روی ساده باشد. اگر بعد از ورزشتان یک صبحانه با کیفیت بالا و سرشار از پروتئین میل کنید، مغزتان تقویت می‌شود و شما مانند یک قهرمان ورزشی آماده خواهید شد تا به بهترین نحو کارتان را انجام دهید.

حتماً این نکته را به یاد داشته باشید که هیچ چیز مهمتر از سلامتی جسمی و روحی نخواهد بود. سختی‌های زندگی در حال گذرند، اما سلامتی همواره با شما همراه نخواهد بود و تنها از طریق مراقبت از خود می‌توانید سالم باشید.هیچ حادثه‌ای در دنیای بیرون قادر نمی‌باشد این حق را به شما بدهد که سلامتی و آسایش بلند مدت‌تان را بخاطر چیزهای دیگر از بین ببرید. زندگی‌تان ارزشمند است و شما موظفید که به خوبی از خودتان مراقبت کنید بخصوص لحظه‌ای که در بحران و مسائل چالش‌برانگیز قرار دارید.

1- Henry Ward Beecher

تمرینات کاربردی:

۱. با خودتان همچون یک ورزشکار حرفه‌ای که برای مسابقات جام جهانی در حال تمرین و کار است رفتار کنید. شما غذاهایی را میل کنید که بطور واقعی برای شما مناسب می‌باشند. مانند مقادیر زیادی میوه و سبزیجات و پروتئین‌های گوشتی و روزانه آب زیادی بنوشید.

۲. مصمم شوید که حداقل روزانه حدود نیم‌ساعت ورزش کنید. حتی اگر این ورزش یک پیاده‌روی ساده در هنگام صبح و یا بعد از ظهر باشد. این فعالیت میزان سطح استرس و افسردگی‌تان را کاهش می‌دهد و به شما کمک می‌کند تا عملکرد ذهنی و روانی بهتری را کسب کنید.

«بروز موانع برای دستیابی به موفقیت امری کاملاً الزامی است زیرا پیروزی و موفقیت فقط بعد از کشمکش‌های زیاد و شکست‌ها و ناامیدی‌های بی‌شمار حاصل می‌شود. هرگونه مبارزه و هر نوع شکستی می‌تواند منجر به ارتقاء سطح مهارتها، توانایی‌ها، شجاعت و تحمل و اعتماد به نفس و خودباوری‌تان شود. بنابراین هر نوع مانعی از زندگی فردی و حرفه‌ای به عنوان یک دوستی محسوب می‌شود که شما را مجبور می‌کند به بهترین فرد تبدیل شوید.»

(اگ. ماندنیو)[1]

1- Og Mandino نویسنده ایتالیایی

فصل نوزدهم

رابطه را برقرار کنید

«معجزه چیزی غیر از این نمی‌باشد که هر شخص به نوعی شفافیت از هویت خویش برسد. آگاهی و قدرت بر مبنای این شناخت واقعی بدست خواهد آمد. این امکان فراهم خواهد شد تا قوانینی به مراتب بالاتر از آنچه که ذهن معمولی یک انسان از آن آگاه و باخبر است بر او آشکار شود.»

(رالف والدوترین)[1]

شما دقیقاً در همین لحظه در درون خود از نیروی ذهنی و روانی زیادی برخوردار می‌باشید که براحتی می‌توانید به کمک آنها هر نوع مشکلی را حل و فصل نمایید و یا به هر هدفی که دلتان می‌خواهد برسید. بطور احتمالی یکی از تأثیرگذارترین راهها برای عبور از یک بحران و موقعیت چالش‌برانگیز متوسل شدن به منابع خاص و بکارگیری آنها برای مقابله با هر نوع مانع و یا از بین بردن هرگونه مسئله یا مشکل می‌باشد.

در طول قرنها از این قدرت بزرگ با عناوین مختلف و گوناگونی یاد شده است و در کتاب مقدس آن را روح‌القدس نامگذاری کرده‌اند. یکی از مؤلفان

1- Ralph Waldo Trine

آمریکایی بنام «ناپلئون هیل[1]» بعد از گفت‌وگو با ۵۰۰ نفر از ثروتمندترین افراد امریکا این قدرت را هوش لایتناهی نامیده است. او متوجه این امر شد که تقریباً تمام آن افراد ثروتمند موفقیت در کارشان را به استفاده دائمی از این ذهن برتر نسبت می‌دهند. اکثر روانشناسان و عارفان از آن به عنوان ذهن هوشیار یا ناخودآگاه یاد می‌کنند. «رالف والدو امرسون[2]» یک شاعر و نویسنده‌ی امریکایی این قدرت را فرا روح نامیده است.

اگر شما از لحاظ روحی بااستعداد می‌باشید، این نیرو را بصورت هوش و شور الهی و یا همان قدرت خدایی مشاهده خواهید کرد، که در اختیار تمام انسانها می‌باشد و هر جا که می‌باشید و هر زمان که بخواهید بر شما تأثیر فراوان می‌گذارد. البته گاهی در کتابهای مقدس این قدرت را به عنوان یک «امداد همیشگی در دشواریها» بیان می‌کنند. این نیرو بطور همیشگی و در همه جا و همه زمانها در اختیار تمامی انسانها می‌باشد. تنها لازم است که در هر مسئله و مشکلی به آن رجوع نمایید و از آن یاری بگیرید.

از این قدرت و نیروی نامحدود استفاده کنید

البته این نیرو می‌تواند هر گونه مشکل و مسئله‌ای را حل و فصل کند و دشواریهای زندگی را برطرف نماید و در ذهن و روان شما افکار و رویدادهایی را هویدا کند تا بتوانید به کمک آن هر نوع مانعی را از سر راه خود بردارید. اتصال به این قدرت آسان است. بدین ترتیب شما می‌توانید از تفکر عمیق، خلوت و یا آرامش روح عبادی خود استفاده کنید تا در هر زمان که می‌توانید

1- Nappleon Hill
2- Ralph Waldo Emerson

با این نیرو و قدرت نامحدود رابطه برقرار نمایید.

یکی از قدرتمندترین راهها برای انطباق خود با این ذهن برتر ایجاد حالتی از ایمان، آرامش و امید آکنده از اعتماد به نفس و خودباوری می‌باشد که همه چیز خوب پیش خواهد رفت. این طور بنظر می‌رسد که این حالت ذهنی به عنوان یک کاتالیزوری است که باعث فعال‌تر شدن و بکار افتادن این ذهن برتر در زندگی می‌شود.

زمانیکه به این نیروی بالا و برتر متوسل می‌شوید، بطور دائمی و خودکار هر نوع مانعی را که در مسیر دستیابی شما به هدفتان وجود دارد برطرف می‌سازد. در لحظات سردرگمی همانند لحظات بحران و چالش‌برانگیز اهداف بلندمدت‌تان امکان دارد متناقض و بدون تأثیر باشد. بهمین خاطر برای بکارگیری از این قدرت بزرگ اهداف شما باید در وهله اول آرامش خاطر و سپس قاطعیت کامل در مقابل بحرانهای پیش رو داشته باشد.

به این نیروی نامحدود اعتماد نمایید

هر چه شما بتوانید بیشتر آرامش‌تان را حفظ کنید، نیروی روحی در حل و فصل مشکلات‌تان و بیرون آوردن شما از بحران و مسائل چالش‌برانگیز سریعتر و بهتر عمل خواهد کرد. گاهی این نیرو و قدرت نامحدود بدون مقدمه بکار می‌افتد. چنین گفته می‌شود که «خداوند در هر لحظه آماده کمک کردن به توست.» مسئله قابل ملاحظه و تأثیرگذار در خصوص نیروی مذکور این است که هرچه ایمان و باورتان به آن قوی‌تر و بیشتر باشد، نیرو سریعتر و گاهی کاملاً بصورت غیرقابل انتظار به سراغتان می‌آید.

داستانی از یک پسر کشاورز وجود دارد. روزی پسرک در حال بازی بر

روی طاق انباری سه طبقه راه می‌رفت. یک لحظه زیر پایش می‌لغزد و تعادلش را از دست می‌دهد و به درون یک پرتگاه ۳۰ متری سقوط می‌کند. آنگاه در حالی که بسیار وحشت‌زده شده بود با صدای بلند فریاد می‌زد: «خدای من، کمکم کن.» دقیقاً در همان لحظه شلوارش به یک میخ گیر می‌کند و او را در همانجا نگاه می‌دارد. سپس او به سوی بالا نگاه می‌کند و می‌گوید: «خدایا بی‌خیال کمک شو، چون شلوارم به میخ گیر کرد.»

چشمهایتان را با دقت هر چه تمام‌تر باز کنید

افراد زیادی همانند این پسر کشاورز وجود دارند. آنها تنها به دنبال یافتن راه‌حلی برای از بین بردن مسائل و مشکلات‌شان بواسطه دعا و راز و نیاز هستند، اما زمانیکه به آن راه‌حلهای مفید می‌رسند، منشأ پیدایش آن راه‌حل را از یاد می‌برند. وقتی برای خلاصی از بحران خواستار کمک و مساعدت می‌شوید، باید به عامل حوادث و اتفاقات کوچکی که در محیط پیرامون‌تان رخ می‌دهد، دقت و توجه کنید. راه‌حل مسائل و مشکلات شما امکان دارد به صورت یک تماس تلفنی، مقاله، یک جمله یا روزنامه یا حرفی باشد که در یک زمان و موقعیت غیرمنتظره اتفاق می‌افتد. اصل قاعده به این مبناست که در هر آنچه که شما می‌خواهید آن هم خواستار شماست. نسبت به تمام احتمالات هوشیار باشید.

با خودتان به صورت مثبت و بدون هیچ‌گونه شک و تردیدی حرف بزنید تا در چهارچوب ذهنی مناسب جای گیرید. یکی از مسائلی که بنده همواره با خود مطرح می‌کنم این است که «من به این باور رسیدم که سرانجام تمام مسائل و حوادث زندگی‌ام خوب و عالی خواهد بود زیرا خداوند کنترل کامل

همه چیز را در اختیار دارد.»

یکی از جملات مورد علاقهی بنده در کتاب مقدس این است که «صلاح و مصلحت خداوند برای من همیشه بی‌نقص و خوشایند می‌باشد.» با تکرار جملاتی مانند جمله فوق می‌توانید خودتان را با این نیروی برتر انس داده و به آن فرصت دهید تا در دنیای درونی‌تان به جریان افتد.

در پی دروس ارزشمند و مفید باشید

این نیرو دروسی را برای شما به ارمغان می‌آورد که با کمک و تأثیرات شایان آن خواهید توانست به اهداف بلندمدت خود دست یابید و در آینده موفق و بانشاط باشید. همواره وقایق و اتفاقات اطراف‌تان می‌تواند به عنوان یک تجربه و درس آموزنده برای شما محسوب شوند. بزرگترین نعمتهای زندگی اغلب در ظاهری مبدل نظیر شکستها، مسائل و مشکلات موقت به سراغتان می‌آیند. «ناپلئون هیل» بعد از بیست سال گفت‌وگو و سخنرانی با افراد موفق به این باور رسید که باید در هر مسئله و گرفتاری دانه یک فرصت طلایی یا سود برابر یا بزرگتر نهفته باشد.

در هر سختی و گرفتاری که تجربه می‌کنید، در پی یافتن درس آموزنده‌ای برای خود باشید. گاهی اوقات، ارزش این درس عبرت بسیار بیشتر از بهای خود مشکل است.

به مراقبه بپردازید

در طول تاریخ ادیان، مردان و زنان بزرگ همیشه افرادی شجاع و باایمان بودند. اینطور بیان می‌شود که انسان زمانی رشد و تحقق می‌یابد که بخشی

از زمان را در سکوت و آرامش با خود سپری کند.

برای اینکه بتوانید دائماً به این نیرو و قدرت برتر دست یابید، باید زمانی را برای خلوت گزیدن در سکوت و آرامش، با تفکر در انزوای مطلق انتخاب کنید.

در طول این دوره مراقبه شما براحتی امکان آرامش خاطرتان را مهیا می‌کنید. هرگز ناراحتی به خودتان راه ندهید و یا سعی نکنید به چیز خاصی که نگران کننده است بیاندیشید. روشی که می‌تواند به شما در کسب این حالت ذهنی آرام کمک کند این است که آرامش‌تان را حفظ کنید و به یک برکه عمیق از آب راکد و بی‌حرکت فکر کنید، یا حتی بهتر از آن، بنشینید و به یک استخر یا دریاچه نگاه کنید. به نظر می‌رسد که این فعالیت آرامش عمیقی در ذهن و روان ایجاد می‌کند.

استفاده از روش مراقبه نیازمند صرف حداقل ۳۰ دقیقه و در صورت امکان زمان بیشتری است. در بیست دقیقه اول که شما به مراقبه و عبادت می‌پردازید با یک حالت وسوسه‌انگیز جهت بلند شدن و یا شوق پیدا کردن به کار دیگر روبه‌رو خواهید شد. ذهن و روانتان ممکن است از مسئله‌ای به مسئله دیگر جریان یابد اما شما می‌بایست همچنان آرامش‌تان را حفظ کنید و بی‌حرکت و ساکن بمانید.

بعد از گذشت ۲۰ یا ۲۵ دقیقه بتدریج به آرامش دست می‌یابید و ذهن و روانتان همچون یک دریاچه کوهستانی آرام و شفاف می‌شود.

سپس همانطور که ساکت و آرام بر جای خود نشسته‌اید به ذهن و روانتان این اجازه را بدهید تا آزادانه از این سو به آن سو حرکت کند. در این صورت به راه حلی که برای حل و فصل مشکلات‌تان نیاز داشتید خواهید

یافت و به این ترتیب متوجه خطور الهامی در ذهن‌تان می‌شوید که بعدها پس از انجام آن مشخص می‌شود که دقیقاً همان کاری بوده که در آن لحظه باید انجام می‌دادید.

قانون جاذبه را به کار گیرید

در طول دعا و تفکر شما قانون جذب را به فعالیت می‌اندازید بدین ترتیب ذهن‌تان را به یک آهنربا تبدیل می‌کنید که نظرات، افراد، پروژه‌ها و منابعی که به شما در حل و فصل مسایل و دستیابی به اهدافشان کمک می‌کنند را به خودتان جذب می‌کند. هر زمان این قدرت را که همیشه تحت اختیارشان است به کار بگیرید انجام آن در آینده برایتان راحت‌تر خواهد شد و هر دفعه اثر آن سریعتر از قبل می‌باشد.

مراقبه، عبادت و تفکر احتمالاً از جمله قوی‌ترین شیوه‌هایی است که شما به واسطه آنها می‌توانید از بحرانها و مسائل چالش‌برانگیز زندگی و یا حرفه شغلی‌تان خلاص شوید. با ایجاد رابطه مستمر با نیروی برتر زمان می‌توانید انتظار مشاهده معجزات آشکار را در محیط پیرامونتان ببینید.

تمرینات کاربردی

۱- تصمیم بگیرید که روزانه حدود نیم‌ساعت یا بیشتر با خودتان خلوت کنید و به عبادت بپردازید. این کار را می‌توانید در صبح قبل از خوردن هر چیزی یا در پایان روز انجام دهید. خودتان را برای دستیابی به نظرات و انتظارات نوین آماده کنید.

۲- باور و ایمانتان را قوی کنید. کاملاً اطمینان داشته باشید که برای

بزرگترین مشکل هم یک راه‌حل مفید وجود دارد و این راه‌حل درست در زمان مناسب برای شما آشکار خواهد شد.

«بنده ایمان دارم که این دنیا را یک شعور لایتناهی اداره می‌کند. همه موجوداتی که ما را در برگرفته‌اند، و همه چیزهایی که وجود دارند، ثابت می‌کنند که در پسِ این دنیا، قوانین بیشماری نهفته است. هیچ چیز قادر نیست تا این حقیقت را انکار کند. چرا که در گوشه و کنار این جهان، یک دقت خارق‌العاده و بزرگی وجود دارد که همه چیز را در پس اراده‌ی خود دارد.»

(توماس ادیسون)[1]

1- Thomas Edison

فصل بیستم

قدرت روحی و ذهنی تنها مشخص‌کننده شکست و پیروزی است

«با آگاهی به اینکه افکار درست و تلاش زیاد و متناسب به یک نتایج درست و مشخص متصل می‌شود. آدمی باید بانشاط و باآرامش بیشتری فعالیت و تلاش نماید.»

(جیمز آلن)[1]

تنها چیزی که در زندگی یک مدیر یا هر فرد گریزناپذیر به نظر می‌رسد، بحران است. شما در زندگی حرفه‌ای خود لحظات بحرانی و چالش‌برانگیز را چندین بار تجربه خواهید نمود. آنها به طور ظاهری بخش طبیعی و عادی زندگی یک شخص بالغ در جامعه‌ای کاملاً رقابتی محسوب می‌شوند. مسائل و مشکلات ناخوشایند، غیرقابل پیش‌بینی و اجتناب‌ناپذیرند. بحران علیرغم تمام سعی و کوشش‌هایتان برای امتناع از آن در زمانی که کمترین انتظار وقوع آن را دارید به سراغتان می‌آید. تنها کاری که شما در روبه‌رو شدن با

1- James Allen نویسنده فلسفی انگلیسی

بحرانها و چالشهای زندگی می‌توانید انجام دهید واکنش تأثیرگذار و مناسب است. این آزمونی کاملاً واقعی برای سنجش توانایی مدیریت و شخصیت‌تان است. در زمانی که اوضاع و شرایط بر وفق مرادتان است هم افراد براحتی می‌توانند مثبت‌اندیش، خوش‌بین، صادق، آرام و خوش‌رفتار باشند. این اوضاع و شرایط نیازمند هیچگونه قدرت روحی یا ارادی نیست اما زمانیکه اوضاع و شرایط نابسامان می‌شود، وقتی مسائل و مشکلات مالی و شخصی تهدیدتان می‌کند، گرفتاری‌ها شما را گیج و گنگ می‌کند. در این موقعیت است که می‌بایست قدرت واقعی و درونی‌تان را نمایان سازید.

همه افراد به شما نظر دارند

در طول زمان بحران و شرایط چالش برانگیز همه چشمها و نظرات متوجه شماست. همه به گونه‌ای خاص نسبت به رفتار و گفتارتان حساس می‌باشند. اگر سرپرست خانواده هستید در امور حرفه‌یی‌تان از سِمت مدیریت برخوردارید، احساسات و رفتارتان مشخص‌کننده احساسات و رفتار مابقی افراد است. نحوه رفتار و عملکرد شما عکس‌العمل‌ها و رفتارهای مشابهی را در دیگران ایجاد می‌کند.

«دکتر ادوارد بنفلید[1]»، «سیاست‌مدار آمریکایی» از دانشگاه هاروارد در طول بیش از پنجاه سال تحقیق و تفحص دریافت که عامل اصلی موفقیت، تفریح و قدرت روحی در چشم‌انداز زمانی مشخص است. تعریف این خصوصیات این است که شما در هنگام تصمیم‌گیری در خصوص اقدامات و عملکردهای کنونی‌تان چقدر و تا چه اندازه به آینده می‌نگرید.

1- Dr.Edward Banfield

مردان و زنان مطرح و برتر جامعه از چشم‌انداز بلند مدتی برخوردار می‌باشند. آنها به هفته‌ها، ماهها و سالهای آینده فکر می‌کنند و برای آن برنامه‌ریزی می‌کنند. آنها به هر کاری که در حال حاضر انجام می‌دهند به عنوان بخشی از روندی که می‌تواند برایشان پیامدهای مهم و اصلی در آینده داشته باشد نگاه می‌کنند.

باارزش‌ترین دارایی و موهبت درونی خودتان را شناسایی کنید

باارزش‌ترین دارایی شما در زندگی دنیوی آبرویتان است. مفهوم آبرو و حیثیت عبارتند از: آنچه که مردم در غیابتان در مورد شما فکر می‌کنند و این عامل همان ارزیابی کلی افراد اجتماع از ویژگی‌ها و خصوصیات شما می‌باشد.

قاعده‌ای که در رابطه با آبرویتان وجود دارد، اینگونه است: «هر چیزی از ارزش خاصی برخوردار است.» هر کاری که انجام می‌دهید و یا در انجام آن ناکام می‌مانید به آبروی شما افزوده و یا از آن می‌کاهد. نحوه عملکرد و فعالیت شما یا منجر به پیشرفت‌تان می‌شود و یا به زیان شما خواهد بود. آن کار می‌تواند برای شما آبروساز باشد و یا موجب آبروریزی و بدنامی شما شود.

در طول بروز اوضاع و شرایط بحرانی زمانیکه با مشکلات و موانع روبه‌رو می‌شوید و هر کاری که انجام می‌دهید، بیش از اندازه بزرگ نمایش داده می‌شود. در این حالت با توجه به ارزیابی اوضاع و موقعیتهای عادی رفتار و عملکردتان می‌تواند تأثیر قابل توجهی را بر آبرویتان داشته باشد. در طول بروز بحران شما می‌توانید شخصیت و عملکرد واقعی‌تان را نشان دهید.

در برابر بحران ایستادگی کنید

افراد قدرتمند در مقابل بحرانهای بزرگ ایستادگی می‌کنند و افراد ضعیف بواسطه کوته فکری و ناتوانی خود زیر بار بحران می‌شکنند و رفتار ضعیف‌گونه و نامناسبی از خودشان بروز می‌دهند. افراد قدرتمند نفس عمیقی می‌کشند و به روشی کاملاً درست و اساسی بر بحران غلبه می‌کنند. اما افراد ضعیف در اینگونه مواقع عصبانی و ناراحت شده و حتی اطرافیانشان را بواسطه این ضعف شخصی مقصر می‌دانند و از آنها انتقادهای تند می‌کنند.

در طول بروز بحران اطرافیان باید شما را بیشتر از گذشته آرام، محکم و استوار ببینند. شما نیز می‌بایست مانند ناخدایی عمل کنید که سکان یک کشتی طوفان‌زده را بدست گرفته است. در این میان هیچ اهمیتی ندارد که در محیط اطرافتان چه حادثه‌ای رخ می‌دهد بلکه شما فقط باید آرام، آسوده و مسلط بر هر چیزی باشید. افراد برتر اجتماع بطور دائمی به تأثیر حرفها و اقدامات افراد موفق دیگر، می‌اندیشند بویژه زمانیکه این افراد وحشت‌زده یا عصبانی می‌باشند. در طول بروز مسائل و مشکلات حاد برای آرام کردن و مطمئن ساختن اشخاصی که به شما نظر دارند باید خودتان را به زحمت و تکاپو بیندازید.

زمانیکه موقعیت نابسامان است، عصبانی و یا دلواپس نشوید. از هرگونه انتقاد، سرزنش و یا گله‌مندی امتناع نمایید. زمانی که به ابراز عواطف و احساسات منفی می‌پردازید، بدون شک از دیدگاه دیگران ضعیف و گاهی هم دستپاچه محسوب می‌شوید. گله و شکایت و هرگونه انتقاد علاوه براینکه انرژی آدمی را به تحلیل می‌برد، نوع کارآمدی او را نیز کاهش می‌دهد.

زمانیکه حرف و حدیثهای ناخوشایندی را می‌شنوید به ویژه از اشتباهاتی

که دیگران مرتکب شده‌اند، باید بسیار دلسوزانه، دوستانه و با مهربانی رفتار نمایید. در مقابل اشتیاق طبیعی خود جهت سرزنش کردن دیگران هنگامیکه کار احمقانه و اشتباهی را انجام می‌دهند، مقاومت نمایید. به خودتان این نکته را یادآور شوید که این نیز باید بگذرد.

موقعیت بحرانی را آرام کنید

«آبراهام لینکلن[1]» به دلیل آرام کردن اوضاع و شرایط بحرانی از راه بیان یک ماجرا که حاوی یک نکته آموزنده بود، از شهرت زیادی برخوردار می‌باشد. گاهی شما با بیان داستانی در مورد یک اتفاق مشابه برای افراد دیگر و سپس تأیید ثانویه بر روی اطمینان خود از اینکه همیشه برای هر مسئله‌ای یک راه‌حل وجود دارد می‌توانید کنترل کامل تمامی اوضاع و شرایط را به راحتی بدست بگیرید و خودتان را بر موقعیت کنونی حاکم نمایید.

یکی از بهترین کارهایی که شما می‌توانید در اوضاع و شرایط بحرانی انجام دهید، تأکید و تأیید ثانویه برروی معیارها و ارزشهای خود و سازمانتان است. به خود و تمامی اطرافیانتان باید خاطرنشان کنید که مهم نیست شرایط چگونه هست زیرا شما همیشه بهترین کار را انجام خواهید داد. باید بر این موضوع پافشاری کنید که صداقت و نیکی رفتار موجب ایجاد انصاف خواهد شد و بخاطر هیچ‌کس و هیچ‌چیزی ارزشها و باورهای وجودتان زیر سوال نخواهند رفت.

1- Abraham Lincoln

پایه و ستون اعتماد به نفس و خودباوری متعهد شدن به ارزشهاست. با اتکا به ارزشهایتان اعم از راستی، صداقت، خلوص‌نیت و رفتار درست بهترین شیوه برای برطرف کردن بحران و چالش را مشخص و تعیین می‌کنید. حال چه کاری را باید در ابتدا انجام دهید؟ چه کاری را باید در وهله دوم انجام دهید؟ با افراد دیگر که درگیر این موقعیت بحرانی می‌باشند، چگونه باید برخورد و رفتار نمایید؟

به راه‌حل مناسب فکر کنید

شخصی که از توان روحی و ذهنی بالایی برخوردار می‌باشد، مسلماً می‌تواند افراد را به تفکر در خصوص راه‌حلهای موجود و کارهایی که می‌توان برای حل و فصل بحران و مسائل چالش‌انگیز انجام داد دعوت می‌کند. به عملکرد و اقدامات خاصی که هم‌اکنون می‌توانید انجام دهید بیاندیشید. هرگز برای حادثه‌ای که در گذشته اتفاق افتاده، ناراحت نباشید و در مورد آن جروبحث نکنید. بجای آن تمام انرژی خودتان را روی کارهایی که می‌توانید در حال حاضر برای حل و فصل مشکل خود انجام دهید، متمرکز سازید. بقدری افراد را به یافتن یک راه‌حل مناسب مشغول کنیدکه هیچ فردی نتواند زمانی را برای فکر کردن به نگرانی یا ناراحتی حوادث رخ داده شده در گذشته سپری کند.

امتحان را با موفقیت پشت سر بگذارید

در مدرسه برای آنکه بتوانید به کلاسهای علمی بالاتر بروید، باید امتحانات سطح علمی خودتان را با موفقیت پشت سر بگذارید. از هم‌اکنون،

هر زمان با هر نوع مشکل بزرگ یا کوچک که روبه‌رو می‌شوید تنها به آن بعنوان یک امتحان بیاندیشید. هر چیزی که در زندگی برایتان اتفاق می‌افتد بویژه مشکلات، موانع و یا شکستها را نوعی امتحان تلقی کنید. شما باید مصمم شوید که بدون توجه به نحوه شرایط حاضر این امتحان را سپری نمایید تا بتوانید به درجات بالاتر در زندگی فردی و حرفه‌ای‌تان صعود نمایید. پاداش و بهای حل و فصل مسائل و مشکلات، کسب فرصت مناسب برای حل مشکلات بزرگتر می‌باشد. توانایی یک فرد را می‌توان با بزرگ بودن مشکلات و مسائلی که به دوش او گذاشته می شود مشخص نمود. هرگز از وجود یک مشکل، حادثه یا بحران گله و شکایت نکنید، بلکه آن را فرصتی برای دستیابی به قله‌های صعود و خوشبختی بدانید.

عبور از موانع بزرگ و یا درگیر شدن با آنها

لحظات بحرانی، از جمله لحظات گریزناپذیر و غیرقابل پیش‌بینی می‌باشند. نحوه رفتار و عملکرد شما در اینگونه از لحظات خاص زندگی یا بر میزان اعتبارتان می‌افزاید و یا آبرویتان را نقش بر آب می‌کند.

یکی از مشخص‌ترین خصوصیات یک رهبر، کنترل بحران بصورت کارآمد و تأثیرگذار می‌باشد. همین حالا، هر زمان که با هر نوع مسئله یا مشکلی روبه‌رو شده‌اید آن را فرصتی برای کمک و مساعدت به خود تلقی نمایید تا بر میزان قدرت و اندیشه شما بیافزاید که در آینده، موفق‌تر و تأثیرگذارتر باشید.

سرانجام این نکته را بیاد داشته باشید که از نظر ذهنی و روحی، بهترین زمان برای کنترل بحران، قبل از وقوع آن است. از قبل برنامه‌ریزی کنید که

بدون توجه به حوادثی که امروز و یا در آینده امکان دارد برایتان اتفاق افتد، همچنان آرام و خونسرد بمانید. واکنش از خودتان نشان ندهید، نفس عمیقی بکشید و واقعیات را پیدا کنید و کنترل اوضاع را بدست خود بگیرید. پیشاپیش تصمیم بگیرید که همانند یک رهبر یا فردی که از اعتمادبه‌نفس، خودباوری، توانایی و قدرت روحی و ذهنی بالایی برخوردار است رفتار نمایید. بدین صورت زمانی که سیلی غیرقابل پیش‌بینی ستون زندگی‌تان را به لرزه درمی‌آورد شما از لحاظ ذهنی و روحی آماده خواهید بود تا به بهترین صورت ممکن در مقابل آن مقاومت کنید.

تمرینات کاربردی:

۱- لیستی از سه تا پنج ویژگی که شما از وجود آنها در دیگران لذت می‌برید و تمایل دارید که دیگران بدانند شما هم از آنها برخوردار می‌باشید را تهیه نمایید. انجام چه کارها و عکس‌العملهایی را باید از خود بروز بدهید تا شما هم دارای این ویژگی‌ها شوید؟

۲- پیشاپیش تصمیم بگیرید در هر حادثه‌ای که رخ می‌دهد بدون هیچگونه دلیل خاصی، ارزشها و باورهایتان را نقش بر آب نکنید. شما همیشه باید منطبق و هماهنگ با بهترین معیارهایتان رفتار و عمل نمایید.

«نه، هرگز برای فردی که قدرتش را می‌شناسد، کسی که هرگز معنای درماندگی را نمی‌داند، شکستی وجود نخواهد داشت. هرگز برای فردی کوشا و با اراده واژه "خیر"، به عنوان یک شکست تلقی نمی‌شود. هرگز برای کسی که وقتی بر روی زمین می‌افتد و مجدداً از جا بلند می‌شود، کسی که مثل توپ پلاستیکی به هر کجا می‌خورد و باز می‌گردد، شخصی

که وقتی همه از انجام کاری نا امید می‌شوند و انجام کار دست می‌کشند، همچنان به کار و فعالیت خود ادامه می‌دهد و شخصی که وقتی همه برمی‌گردند، او همچنان به کار و کوشش خود ادامه می‌دهد، درجه شکستی وجود نخواهد داشت.»

اوریسون سوت. ماردن[1]

1- Orison Swett Marden

فصل بیست و یکم

تمامی راهکارها را همزمان با هم اجرا نمایید

«زندگی مجموعه‌ای از اصول و گام‌هاست. کارها آرام آرام انجام می‌شوند. گاهی باید یک گام بزرگ در زندگی برداریم. اما بیشتر اوقات با قدمهایی کوچک و ظاهراً کم‌ارزش به راحتی می‌توان از پله‌های زندگی یکی یکی بالا رفت.»

(رالف رانسوم[1])

هیچ مشکلی در این کره خاکی نیست که شما نتوانید به واسطه هوش و ذکاوت خود حل و فصل نمایید. هیچگونه گرفتاری و سختی نیست که شما نتوانید بر آن مسلط و پیروز شوید، هیچگونه بحران و مسأله چالش‌انگیزی وجود ندارد که شما نتوانید با بکارگیری نیروی شگفت‌انگیز ذهن آن را کنترل کنید. شما باید به خوتان یادآور شوید که تمام زندگی نوعی امتحان است و شما در این امتحان مردود خواهید شد اگر از مبارزه و پیروزی علیه آن دست بکشید.

در فصل بیست و یک راهکار نوینی بیان شده که شما می توانید به کمک

1- Ralph Ransom

آنها حوادثی که در هفته‌ها و ماههای بعد پیش رویتان رخ می‌دهد بطور کامل کنترل نمایید.

این بیست‌ویک مورد راهکار با ارزش جهت رسیدن به موفقیت و پیروزی عبارتند از:

۱. **آرام و خونسرد باشید:** نفس عمیق بکشید و به هیچ عنوان عصبانی و ناراحت نشوید. با جویا شدن پرسشهای گوناگون، گوش دادن و تفحص دقیق و فکر کردن به راه‌حلهای ممکن و متناسب می‌توانید نقطه انفجار ذهنی و روانی‌تان را کاهش دهید.

۲. **به توانایی‌های خود اطمینان و اعتماد داشته باشید:** به خودتان خاطرنشان کنید که در گذشته با موفقیت بر گرفتاریها فائق آمدید و اکنون این مشکل را هم می‌توانید به خوبی رفع نمایید. بدترین پیامد ممکن را تعیین و مشخص کنید و سپس از عدم وقوع آن اطمینان حاصل نمایید.

۳. **جرأت و شهامتِ پیشروی کردن:** مسائل و شکستهای غیرقابل پیش‌بینی گاهی شما را فلج می‌سازد و موجب می‌شود تا عکس‌العمل مبارزه با افراد را از خود بروز دهید. بجای ارزش دادن به اینگونه احساسات به اعتقادات خاصی بیاندیشید که می توانید سریعاً برای اصلاح و بهبود موقعیت انجام دهید.

۴. **واقعیات را دریابید:** خیلی کم این موضوع پیش می‌آید که اتفاقات به اندازه‌ای که در ابتدا به نظر می‌رسند، ناگوار و سخت باشند. قبل از هرگونه تصمیم‌گیری زمانی را برای صرف ارزیابی دقیق حوادث رخ‌داده‌نشده در نظر بگیرید تا بتوانید پله‌های صعود را یکی یکی طی نمایید.

۵. **کنترل اوضاع و شرایط را بدست بگیرید:** مسئولیت برخورد مؤثر با مشکل و یا بحران را بطور کامل برعهده بگیرید. از مقصر جلوه دادن و ندامت دیگران جداً خودداری نمایید. هرگز به گذشته و حوادث پیش آمده فکر نکنید زیرا شما نمی‌توانید آن را تغییر دهید. به هر آنچه که قادر می‌باشید در آینده انجام دهید، تمرکز کنید تا بتوانید کنترل اوضاع و شرایط را بدست بگیرید.

۶. **جلوی ضرر و زیانها را بگیرید:** بخاطر حادثه‌ای که پیش آمده غصه نخورید. تفکر و قوای اندیشه صفرمحور را بکار گیرید و از خودتان بپرسید: با آگاهی به آنچه که اکنون دارم، اگر قرار بود فعالیت و کارم را دوباره شروع کنم، آیا چیزی وجود داشت که دیگر نخواهم به آن فکر کنم؟ خودتان را آماده کنید تا از هرگونه اوضاع و شرایطی که نمی‌توانید آن را حفظ کنید بیرون بیایید.

۷. **بحران و موفقیت چالش‌انگیز را کنترل نمایید:** این امتحانی است که همیشه بر سر راه رهبران، افراد مستعد و افرادی که مسئولیتهای گوناگونی را بر عهده دارند، قرار می‌گیرد. شما نیز می‌بایست تمامی مسئولیتها را بر عهده بگیرید و برای حل هرگونه مسئله و مشکل برنامه‌ریزی دقیقی را برای خود پیاده کنید.

۸. **دائماً در تماس باشید:** برای تمام افرادی که درگیر بحران و مسائل چالش‌برانگیزند، بطور دقیق فرایند اتفاقات پیش‌آمده را بیان کنید. افراد داخل و خارج از شرکت‌تان را از موقعیت پیش‌آمده مطلع سازید و از آنها درخواست کمک و مشاوره نمایید تا بلکه بتوانید بیشتر از قبل بر روی اوضاع حاکم شوید.

۹. محدودیت‌هایتان را شناسایی کنید: مهمترین اهدافتان که بواسطه بکارگیری آن می‌توانید راه‌حل بیرون آمدن از بحران را بیابید مشخص کنید و سپس مانع اصلی‌تان را که همان عامل محدودکننده سرعت دستیابی به این هدف می‌باشد را تعیین نمایید. توجه و دقت‌تان را کمتر به ابعاد و موانع حاضر معطوف سازید.

۱۰. خلاقیت‌تان را بکارگیرید: شما یک فرد نابغه بالقوه هستید و براحتی قادر می‌باشید برای هرگونه مسئله یا مشکلی که با آن روبه‌رو می‌شوید راه‌حل مناسبی پیدا کنید. تفکراتتان را روی کاغذ پیاده کنید و مسائل و مشکلات خود را بصورت درست و صحیح تعیین نمایید. راه‌حلهای متناسب و ممکن را بیابید و سپس به اجرای اقدامات و عملکردهای متناسب دست بزنید.

۱۱. بر نواحی نتیجه‌بخش و مهم دقت و تمرکز نمایید: در هر زمینه کاری یا هر شرکتی، خیلی کم، مثلاً ۵ تا ۷ ناحیه نتیجه‌بخش وجود دارد. این نواحی از جمله اموراتی می‌باشند که شما می‌بایست بطور کامل و قاطعانه به انجام آنها بپردازید تا در کارهایتان موفق و پیروز شوید. نواحی رضایت‌بخش و قابل نتیجه شما در حین کار و فعالیتهای اجتماعی کدامند؟ چگونه شما می‌توانید ضعیفترین نواحی فعالیت‌تان را تقویت کنید؟

۱۲. بر روی اولویتها دقت و تمرکز کنید: اصل ۸۰/۲۰ را در تمامی فعالیت‌هایتان بکار گیرید. این نکته را بخاطر داشته باشید که حدود ۸۰ درصد از نتایج، از ۲۰ درصد انجام فعالیتها ناشی می‌شود. چه کاری را شما به تنهایی می‌توانید انجام دهید که اگر بخوبی و درستی انجام شود

تفاوت قابل ملاحظه‌ای را در نتایج بوجود می‌آورد؟ ارزیابی کنید تا ببینید مفیدترین کاربردی که شما می‌توانید اکنون از زمان و انرژی‌تان داشته باشید، چیست و سپس تمام تمرکز و حواستان را به انجام این اقدامات فوری معطوف کنید.

۱۳. **ضدحمله:** پس از بررسی اوضاع و شرایط فعلی، زمان شروع نبرد، با جمع‌آوری اطلاعات و برنامه‌ریزی متناسب حاصل می‌شود. تنها به اقدامات و عملکردهایی که می‌توانید بدون معطلی برای حل‌وفصل مشکل و فایق آمدن از بحران انجام دهید فکر کنید و کنترل و تسلط همه چیز را بدست بگیرید.

۱۴. **حساب گردش پولی ایجاد کنید:** بسیاری از بحرانهای کاری و فردی به نوعی با پول و مادیات مرتبط‌اند. رابطه گردش پولی و شغل، همانند نسبت خون به مغز است. در فعالیتهای کاری و حرفه‌ای شما می‌بایست تمام تلاش خودتان را روی حفظ گردش پول فعلی و افزایش آن بگذارید. هرگز این اجازه را به خودتان ندهید که چیزی، ذهن شما را از حل و فصل مسائل و مشکلات جریان گردشِ پولی منحرف سازد.

۱۵. **به مشتریان خود ارزش و اهمیت بدهید:** هدف از یک شغل خوب، جذب و حفظ مشتریان برای ایجاد اطمینان و موفقیت کاری است. زمانیکه در کارتان با بحران و اوضاع چالش‌برانگیز مواجه می‌شوید، هرگز نباید از انجام هیچگونه تلاشی برای رها کردن مشتریان به خرید و پرداخت پول دریغ نمایید.

۱۶. **میزان فروشتان را بیشتر کنید:** پولی که در کیف مشتریان و یا حسابهای بانکی‌شان است هیچ سود و منفعتی برای شما ندارد. چرا که

شما مـی‌بایـست از مـشتریان خـود بخواهیـد تـا کالاهـا و خـدماتتان را خریداری کنند و بهای آن را بـصورت نقـدی بپردازنـد تـا شـما بتوانیـد بحرانهای مالی و اقتصادی‌تان را پشت‌سر بگذارید. البته در ایـن راه شـما باید در وهله اول قاطع و مصمم باشید.

۱۷. **مسائل و مشکلات بوجود آمده را ساده بگیرید:** در این موقعیـت بحرانی و اضطراری شما بدیل حوادث و رخدادهای بسیار زیـادی کـه در اطرافتان ایجاد می‌شود و همچنین کارهای زیادی که باید انجـام دهیـد، این امکان نیز وجود دارد که کمی گـیج و سـردرگُم شـوید. امـا در ایـن اوضاع و شـرایط تنهـا چنـد مـسئله بـسیار مهـم وجـود دارد کـه شـما می‌بایست به صورتی برنامه‌ریزی نمایید که تمـام تمرکـز و حواسـتان را معطوف آنها کنید و در خصوص کارهایی که قصد ندارید آنهـا را انجـام دهید، تصمیم‌گیری کنید. این راه ساده‌سازی است.

۱۸. **انرژی و تمرکزتان را حفظ کنید:** به سلامت جسمی‌تان کاملاً دقـت و توجه کنید. فکر کنید که یک ورزشکار قهرمانید که خودتـان را بـرای یک رقابت مهم آماده می‌کنید. غذاهای مناسب بخورید و به میزان کافی استراحت نمایید. آب زیادی بنوشید و هر روز حـدود ۳۰ تـا ۶۰ دقیقـه نرمش کنید تا بتوانید همـواره در بهتـرین موقعیـت و شـرایط ذهنـی و فیزیکی بکار خود ادامه دهید.

۱۹. **رابطه برقرار کنیـد:** یـک ذهنیـت تمـام قدرتمنـد در اختیـار شـما می‌باشد که شما براحتی می‌توانید به کمک آن هر نوع مسئله و مـشکلی را از پیش‌رو برداشته و به اهداف خود دست یابید. تمام انسانهای بـزرگ این قدرت برتر را باور دارند و به آن اعتمـاد و اطمینـان مـی‌کننـد تـا از

نیروی وحی شده آن بطور کامل در طول زمان بحران بهره بگیرید. یک ساعت را به مراقبه و خلوت کردن با خود بگذرانید و به صدای خاموش دنیای درونتان گوش دهید. در این اوضاع و شرایط همواره جوابی که به آن احتیاج دارید را دقیقاً در زمان مناسب آن دریافت خواهید کرد.

۲۰. **قدرت روحی- ذهنی، مشخص‌کننده شکست و یا پیروزی می‌باشد:** زمانیکه شما تحت فشار قرار می‌گیرید یا با مسائل و مشکلات، شکستها و بحرانهای اجتناب‌ناپذیر مواجه می‌شوید، شخصیت واقعی‌تان، خود را نشان خواهد داد. قبل از وقوع هرگونه بحران و موقعیتهای چالش‌برانگیز تصمیم بگیرید تا در برابر هرگونه چالشی مقاومت نمایید و راستی و درستی خودتان را به هیچ دلیلی زیر پا نگذارید. به نوعی رفتار و برخورد نمایید که انگار زیر ذره‌بین قرار دارید. هرچند که حقیقت نیز اینگونه می‌باشد.

۲۱. **مصمم شوید تا زمان دستیابی به موفقیت دست از تلاش و کوشش برندارید:** اراده و عزم شما منجر به تداوم کار و ضمانت‌دهنده موفقیت نهایی می‌شود. شما در طول زندگی با مسائل و سختی‌های زیادی مواجه خواهید شد، اما هر زمان که با آنها روبه‌رو شده و بر آن مسلط می‌شوید، بیش از پیش به چیزی که شایسته آن می‌باشید می‌رسید و با باور و یقین هر چه بیشتر به سمت قله‌های سعادت و خوشبختی سوق خواهید یافت.

«اکثر افراد شکست می‌خورند، چون که خیلی زود دست از تلاش و کوشش برمی‌دارند. آنها زمانی‌که متوجه می‌شوند همه چیز علیه‌شان است، ایمان و باورشان را از دست خواهند داد. آنها جرأت و شهامت

مقاومت و ادامه مبارزه برای از بین بردن آنچه که حل نشدنی و اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد را ندارند. اگر ما انسانها از جا بلند شده و دست به انجام کارهای غیر ممکن بزنیم، آنگاه خیلی زود واقعیت این نکته قدیمی، که هیچ چیز غیرممکن نخواهد بود را پیدا خواهیم کرد. ترس و واهمه را کنار بگذارید، که در این حالت می‌توانید هر چه را که می‌خواهید، انجام دهید.»

(دکتر.سی.ای.ولچ)[1]

1- Dr.C.E.welch

یادداشت

یادداشت



CRUNCH POINT

The 21 Secrets to succeeding When It Matters Most

BRIAN TRACY

مرکز پخش:
انتشارات پدیده دانش
۰۹۱۹۶۶۴۰۴۸۴
۰۹۱۹۲۵۲۳۶۷۵

ISBN: 978-600-6052-03-8
9 786006 052038
09192930855